

**Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del
impuesto vehicular en el servicio de administración
tributaria de Lima**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Kelly del Carmen Ayllón Samaniego

ASESOR:

Dr. José Manuel Muñoz Salazar

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. Jorge Díaz Dumont

Presidente

Dra. Milagritos Rodríguez Rojas

Secretario

Dr. José Muñoz Salazar

Vocal

Dedicatoria

A mi pequeña y dulce Alessandra quien día a día me da fuerzas para vencer cada obstáculo en la vida. Eres mi razón de ser hija.

Agradecimiento

A mis padres, hermanos, amigos y compañeros que siempre valoraron mi esfuerzo. A mis profesores quienes nos han motivado para lograr avanzar la maestría y han visto nuestro esfuerzo diario. Y a ti, persona especial gracias porque desde que te conocí, me has dado tranquilidad y confianza.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Kelly del Carmen Ayllón Samaniego, estudiante de la Maestría en Gestión Pública, quien ha elaborado la tesis:

“Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima.”

Para obtener el grado de Magister en Gestión Pública por la Universidad Cesar Vallejo, declaro que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo de investigación de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución educativa.

Asimismo, dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido de manera personal las opiniones vertidas por terceros ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o en el internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 10 de diciembre del 2016.

Presentación

No podemos negar que hoy en día las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) vienen siendo usadas por las entidades de gobierno con la finalidad de brindar mejores servicios a la ciudadanía. Consideramos, que lo que se busca es que cada ciudadano se integre a este cambio en el manejo de la comunidad a través del Gobierno Electrónico.

El objetivo de esta investigación se centra en el beneficio que brinda las prácticas de Gobierno Electrónico en la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el SAT de Lima; para el desarrollo de esta investigación se ha hecho uso de textos, normas legales, y otros documentos que forman parte de nuestras fuentes secundarias, lo cual nos ha permitido obtener información suficiente para dar a conocer la importancia que tiene el Gobierno Electrónico dentro de las instituciones públicas como el SAT de Lima, para el cumplimiento y logro de sus metas de recaudación tributaria respecto al impuesto vehicular, abriendo espacios donde la información que se otorga es constante, clara y precisa, y se da a todos los ciudadanos sin excepción.

Nuestro país, a la fecha no lleva un gobierno electrónico plenamente vigente, a pesar de la normatividad dada para su implementación en mediano plazo, pero muchas entidades públicas han optado por aplicar prácticas de gobierno electrónico que hacen que los canales de comunicación y de servicio a los ciudadanos sean cada vez más cortos. Teniendo como resultado el conocimiento de lo que implica, en el caso del SAT de Lima, tributar.

Para el desarrollo del presente trabajo se ha considerado la recaudación tributaria del impuesto vehicular, desde el punto de vista del administrado, no de la administración; ya que se está considerando el desarrollo del gobierno electrónico también desde la forma como lo aprecia el ciudadano.

Dentro del desarrollo de nuestro trabajo de investigación buscaremos la relación entre el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto

vehicular en el SAT de Lima. Lo que se busca es demostrar que las herramientas tecnológicas acortan las brechas políticas, sociales y económicas. Que una comunidad informada, es una comunidad que tiene mayores ventajas, tanto para interpelar a sus gobernantes, como para direccionar las acciones conducentes al desarrollo social. Y siendo que esto último, desarrollo social, tiene que ver con el estado, la recaudación tributaria, sea en el tributo que sea, tiene un fin social, y mientras mayor sea el conocimiento de los ciudadanos, mayores serán los niveles de recaudación, por tener una finalidad común. Que es el desarrollo sostenido de la sociedad.

Índice

Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	16
1.1.1 Antecedentes internacionales	16
1.1.2 Antecedentes nacionales	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.2.1 Gobierno electrónico	21
1.2.2 Recaudación tributaria	29
1.2.3 Impuesto vehicular	31
1.2.4 Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT	33
1.3 Justificación	40
1.4 Problema	41
Problema General	42
Problemas específicos	42
1.5 Hipótesis	43
Hipótesis general	43
Hipótesis específicas	43
1.6 Objetivos	44
Objetivo general	44
Objetivos específicos	44
II. MARCO METODOLÓGICO	46
2.1 Variables	46
Variable 1. Gobierno Electrónico	46

Variable 2. Recaudación Tributaria del impuesto Vehicular	46
2.2 Operacionalización de variables	47
2.3 Metodología	48
2.4 Tipos de estudio	49
2.5 Diseño	50
2.6 Población, muestra y muestreo	50
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.8 Métodos de análisis de datos	54
2.9 Aspectos éticos	56
III. RESULTADOS	58
3.1 Análisis descriptivo	59
3.2 Contrastación de hipótesis	67
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIONES	76
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS	78
VIII. ANEXOS	81
ANEXO 1: ARTÍCULO CIENTÍFICO	82
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA	92
ANEXO 3. CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN	94
ANEXO 4: BASE DE DATOS ENCUESTA GENERAL	95
ANEXO 5: BASE DE DATOS ENCUESTA PILOTO	99
ANEXO 6: CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN	100
ANEXO 7: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO	102

Lista de Tablas

Tabla 1	Hogares según condición de tenencia de Tecnologías de Información y Comunicación	20
Tabla 2	Tributos Municipales, D.S 156-2004. Ley de Tributación Municipal	30
Tabla 3	Visitas y pagos a través del Portal WEB del SAT de Lima	37
Tabla 4	Operacionalización de la variable Gobierno Electrónico	47
Tabla 5	Operacionalización de la variable Recaudación Tributaria del Impuesto vehicular	48
Tabla 6	Ficha técnica del instrumento de la variable Gobierno Electrónico	54
Tabla 7	Ficha técnica del instrumento de la Recaudación Tributaria	54
Tabla 8	Resumen del procedimiento de casos con respecto a la variable Gobierno Electrónico	55
Tabla 9	Estadísticas de Confiabilidad	55
Tabla 10	Resumen del procedimiento de casos con respecto a la variable Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular	56
Tabla 11	Estadísticas de Confiabilidad	56
Tabla 12	Distribución de la tabla de frecuencia Gobierno Electrónico	59
Tabla 13	Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Información	60
Tabla 14	Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Interacción	61
Tabla 15	Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Transacción	62
Tabla 16	Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Transformación	63
Tabla 17	Distribución de la tabla de frecuencia Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular	64
Tabla 18	Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Determinación por declaración jurada	65
Tabla 19	Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Determinación por Fiscalización	66
Tabla 20	Relación entre el las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular	67

Tabla 21	Relación entre el la información en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular	68
Tabla 22	Relación entre el la interacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular	69
Tabla 23	Relación entre el la Transacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular	70
Tabla 24	Relación entre el la Transacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular	71

Lista de Figuras

Figura 1	Tipos de Gobierno Electrónico	26
Figura 2	Evolución del Gobierno Electrónico en el Estado Peruano	27
Figura 3	Fases del Gobierno Electrónico	29
Figura 4	Recaudación de impuesto vehicular del año 1997 al 2015	34
Figura 5	Efectividad de la Recaudación Tributaria por concepto tributario, 1997 – 2015	39
Figura 6	Gobierno Electrónico en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima	58
Figura 7	Formulación de Información en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima	59
Figura 8	Formulación de la Interacción en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima	60
Figura 9	Formulación de la Transacción en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima	61
Figura 10	Formulación de la Transformación en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima	62
Figura 11	Recaudación Tributaria por impuesto vehicular en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima	63
Figura 12	Formulación de la determinación del impuesto vehicular por declaración jurada en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima	64
Figura 13	Formulación de la determinación del impuesto vehicular por Fiscalización en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima	65

Resumen

El presente estudio de investigación ha tenido como objetivo conocer la relación existente entre el Gobierno Electrónico y la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el SAT de Lima.

Cabe señalar, que la investigación es de tipo correlacional descriptivo, para lo cual se ha contado con una muestra de 149 personas que han sido atendidas dentro de las instalaciones del SAT de Lima, en la Sede Camaná, quienes han constituido el total de personas encuestadas a fin de lograr cumplir con los objetivos de nuestra investigación.

Dentro del instrumental aplicado, debemos señalar que se ha aplicado un cuestionario, que consta de 54 preguntas cerradas, de las cuales tenemos que 30 ítems corresponden a la variable Gobierno Electrónico, y 24 ítems corresponden a la variable Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular.

Podemos concluir, que conforme al objetivo general e hipótesis general, se concluye que existe una relación baja y positiva entre el gobierno electrónico y la recaudación tributaria, con lo cual, tenemos que mientras más prácticas de gobierno electrónico se realicen, los niveles de recaudación tributaria por Impuesto vehicular se van a incrementar. ($Rho=0,308$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0,05$).

Palabras claves: Gobierno Electrónico, Tecnología de la Información y Comunicación, Herramientas tecnológicas, Recaudación Tributaria, Impuesto Vehicular, tributación.

Abstract

The present research study has as objective to know the relation between the Electronic Government and the Tax Collection of the Vehicle Tax in the SAT of Lima

It should be noted that the research is of a descriptive correlational type, for which a sample of 149 people have been treated within the SAT facilities of Lima, at Camaná Headquarters, who have constituted the total number of people surveyed In order to achieve the objectives of our research.

Within the applied instruments, we must point out that a questionnaire has been applied, which consists of 54 closed questions, of which we have 30 items correspond to the variable Electronic Government, and 24 items correspond to the variable Tax Collection by Vehicle Tax.

We can conclude that, according to the general objective and general hypothesis, it is concluded that there is a low and positive relationship between e-government and tax collection, which means that the more e-government practices, the levels of tax collection for vehicle tax are going to increase. (Rho = 0.308, p-value = 0.000 <0.05).

Keywords: Electronic Government, Information Technology and Communication, Technological tools, Tax collection, Vehicle tax, Taxation.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ocupan un lugar importante en la vida cotidiana de las personas, y por ello nos resulta casi imprescindible el adaptarnos a ellas.

El presente trabajo denominado Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima, busca evidenciar la importancia de las tecnologías de la información y comunicación y que el estado no es ajeno al uso de las herramientas tecnológicas, y aprovecha estos beneficios para a través de la recaudación tributaria brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

Debemos tener presente que un buen planteamiento de las TIC por parte del gobierno, y el uso adecuado de las mismas por la población hace que los nexos de comunicación entre gobierno y la sociedad sean más eficientes.

Claro está que hoy en día, el Perú no es un país líder en el desarrollo de capacidades sobre investigación e innovación. Por ello, es sumamente importante la difusión y transferencia de las tecnologías a fin de identificar cómo se realizan estos procesos, y dar mayor atención a aquellas tecnologías que están disponibles en el mundo y pueden generar grandes cambios en la dinámica de distintos sectores económicos.

En atención a lo expuesto, tenemos un desafío como gobierno o estado, y esto es que el gobierno electrónico no solo se desarrolle de manera efectiva, sino que este desarrollo se haga de forma sostenible en el tiempo.

Finalmente, el presente trabajo se centra en como las tecnologías de la información y comunicación, dentro del gobierno electrónico, implican una mejora en la recaudación tributaria. Para ver estos incrementos en la recaudación tributaria tomaremos al impuesto vehicular como tributo modelo de nuestro trabajo.

1.1. Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Girón (2013), señala que el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han crecido a pasos agigantados en su país, todo ello debido al uso de prácticas de gobierno electrónico, así como el acceso a la información en los sitios web del Gobierno Central y en las instituciones gubernamentales, siendo el principal referente en su país la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), esta norma es la que permite aperturar espacios y de esta forma acercar al ciudadano al gobierno con la finalidad de hacer pública la rendición de cuentas y la transparencia mediante servicios ofrecidos en la web, comunicación e información. Esta tesis de investigación es Descriptiva y se complementa con datos estadísticos obtenidos de la observación del contenido de los sitios web. Cuenta además con información periódica, consolidada, estratégica, confiable, y de calidad. Relacionada con el tema objeto de estudio, resulta muy útil de tal manera que se adoptan medidas necesarias en aras de mejorar la transparencia y la gestión pública. El objetivo de la investigación es realizar análisis y diagnósticos que permitan identificar los puntos críticos del trabajo del Estado, para prevenir focos de corrupción, brindar insumos para la formulación de políticas públicas relacionadas con la transparencia, el uso adecuado de los recursos públicos y el incremento de la confianza de los ciudadanos en la gestión pública, así también el divulgar y promover el acceso a la información, contribuyendo a mantener informada a la ciudadanía, y ejercer su liderazgo. Consecuentemente, hacer seguimiento y evaluación de las políticas, estrategias y programas vigentes en la materia para evaluar las condiciones y capacidades que tienen los sitios web del Órgano Ejecutivo para dar cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública.

Tejada (2012) nos da a conocer cómo algunos países en su proceso de evolución natural, sufren constantes cambios de modernización a raíz de las constantes apariciones de nuevas situaciones de carácter político, social, económico y tecnológico. En el caso específico de República Dominicana, ha ido

evolucionando la aplicación de las TIC en los diferentes ministerios y organismos descentralizados. Esta investigación demuestra las ventajas, la disponibilidad, y la facilidad de acceso y ahorro de tiempo que proporciona la incorporación de estas herramientas informáticas en las administraciones públicas desde una perspectiva municipal. De igual forma, también refleja la importancia y apoyo que representa la implementación del Gobierno Electrónico para cumplir con los ejes troncales de un estado social, democrático y de derecho, que son transparencia, institucionalización y democracia interna. Su objetivo es el determinar las ventajas y los beneficios que se obtienen al hacer uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el ámbito municipal de la República Dominicana. El tipo de investigación es explorativa – descriptiva ya que analiza una serie de informaciones presentadas a través de diferentes fuentes bibliográficas, que tratan el tema de la descentralización y desarrollo sostenible desde la perspectiva municipal. De igual forma, se realizaron entrevistas a funcionarios de los ayuntamientos del Distrito Nacional y de la Provincia de Santo Domingo.

Andrade (2010), nos refiere cómo el desarrollo del Gobierno Electrónico entendido como uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para los ciudadanos y en particular los municipios, serán tangibles si se optimiza el uso de la tecnología y se garantiza la integridad de los derechos de sus usuarios. En ese orden de ideas, el uso de las TIC en los gobiernos locales, debe buscar afianzar los principios que orienten la función pública y puedan mejorar sus servicios. El tipo de investigación contiene un enfoque cualitativo, ya que para su realización se participó de manera física en el Área de ficha de protección social en la Dirección de Desarrollo Comunitario.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Velásquez (2014) tiene como hipótesis en su tesis que las instituciones públicas han sido creadas con la finalidad de colmar las necesidades que demanda la sociedad. Para ello, toma como ejemplo un municipio o gobierno local a fin de plantear un modelo de Gestión Estratégica del Gobierno Electrónico la cual se encuentra acompañada de iniciativas tecnológicas, como lo son las TIC, las

cuales soportan nuevos esquemas en la provisión de servicios, y a su vez impulsan a que en la administración se implanten nuevas tecnologías. Con ello, se hace necesario que haya modificaciones en el marco legal, para el apoyo y regulación en el uso responsable de las mismas. Con lo que se busca brindar facilidades al quehacer diario de los ciudadanos y que logren satisfacer las necesidades en lo que corresponde al cumplimiento de sus objetivos, metas, y/o actividades. De igual forma, por parte del gobierno, hace que los procesos sean eficaces y eficientes, creando mejoras al momento en que los ciudadanos acceden a la información requerida. Esta tesis de investigación es básica, y tiene como objetivo la comprensión del conocimiento de los fenómenos sociales. El autor, ha utilizado el método correlacional y se ha ayudado con la escala de Likert, en base a un cuestionario de 24 Items para obtener datos desde el punto de vista de un grupo de personas que han generado la muestra.

García (2013) nos refiere como a través del gobierno electrónico, se cambian las funciones de un gobierno tradicional a un portal web, siendo en este caso el ciudadano quien es el centro de este cambio, y además agente importante para la toma de decisiones y el manejo del Estado. Lo cual permite la existencia de transparencia en la gestión. El trabajo presentado también nos dice que el estado al hacer uso de estas tecnologías como lo son las TIC crea una necesidad de que día a día se brinde información cada vez más actualizada y veraz en beneficio de los ciudadanos, lo cual nos llevará a tener índices de eficiencia y eficacia en la Gestión Pública, en lo que respecta el incremento de la transparencia del sector público y finalmente, en lo que corresponda a participación ciudadana. En la tesis prevalece el cambio de estructura y de la plataforma informática, de igual forma se considera el cambio de los procesos referentes a la comunicación, al proceso de datos y a la toma de decisiones. A raíz de lo expuesto, podemos concluir que esta investigación es tecnológica, pues trata de resolver un problema con eficacia y en base a conocimientos sobre el desarrollo web y los modelos de gobierno electrónico.

Neyra (2010), crea un análisis de cómo en la sociedad las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han generado una transición hacia lo que se

conoce como la Sociedad de la Información. De igual manera, se analiza cómo los procesos de modificación, se están volviendo universales. De tal forma que cualquier tipo de desarrollo sea en el plano social, político o normativo, tiene necesariamente que estar enmarcado en los procesos globales, caso contrario se generaría un aislamiento que podría llegar al aislamiento. Y nuestro país no es ajeno, a estos cambios, muy por el contrario refiere que en el sector público es donde la introducción de las TIC han venido desarrollando lo que hoy conocemos como Gobierno Electrónico, es decir el uso de las TIC en el estado para generar eficiencia, eficacia, transparencia en los procesos de gestión gubernamental y proveer un mejor y más equitativo acceso a servicios para los ciudadanos.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

El principal beneficio del uso del Gobierno Electrónico se centra en la modernización del estado con la finalidad de la mejora de los servicios en beneficio de los ciudadanos.

Adicionalmente, todas estas acciones generan por parte de los ciudadanos a tener una mayor credibilidad en las acciones de gobierno, y también por parte del estado genera que los ciudadanos asuman el rol del estado para el desarrollo de sus ciudades y/o países.

De igual forma, el estado al estar a la vista de la ciudadanía, generará que los fines de la misma se vea replicado a la realidad ya sea en obras o servicios, los mismos que se llevarán a cabo en atención al pago de los tributos, siendo de esta forma la recaudación tributaria la manera como el estado o gobierno se genera recursos para el desarrollo de estas obras o servicios en beneficio del estado.

ONGEI (2014) refirió que: “el objetivo del Gobierno Electrónico es incrementar la cantidad de servicios electrónicos del Estado, ampliar la cobertura de servicios, reducir la brecha digital, mejorar la eficiencia del estado y mejorar la satisfacción de los ciudadanos con sus servicios”. (p. 10)

Una referencia del acercamiento de los ciudadanos a la tecnología lo tenemos en INEI (2015) donde se verifica que de cada 100 personas se ha incrementado en un punto porcentual (1%) el acceso de tecnologías de la información en los hogares peruanos. Para ello podemos observar en la siguiente tabla que nos refleja lo señalado líneas arriba. (p.2)

Tabla 1.

Hogares según condición de tenencia de Tecnologías de Información y Comunicación. Trimestre: Julio-Agosto-Setiembre: 2014 y 2015

Condición de tendencia de TIC	Jul-Ago-Set 2014	Jul-Ago-Set 2015 p/	Variación (puntos porcentuales)
Al menos una TIC	88.6	89.6	1.0
Ninguna	11.4	10.4	-1.0

Fuente: Adaptado de INEI 2016.

Es así que los ciudadanos se involucran cada vez más tanto en sus hogares como fuera de ellos con la tecnología; es por ello, que resulta importante que las instituciones públicas tales como el Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT de Lima, cuente con una gama de productos y servicios tecnológicos que contribuyan en el pase del modelo tradicional al modelo del gobierno al Gobierno Electrónico, y con ello, dirigirse a una optimización de todos sus procesos internos, logrando de esta manera que sus actividades diarias pasen a ser eficaces y eficientes.

A raíz de lo expuesto, podemos citar a Naser (2011) quien señaló que:

Gobierno Electrónico es un concepto de gestión, pues se unen las tecnologías de la información y comunicación, con una gran variedad de formas de gestión, planificación y administración. Por tanto, es una manera

fuera de lo usual de ver al estado, ya que pone como centro a su objetivo principal que es el contribuir con la mejora de los servicios, así como también la mejora en la información que se brinda tanto a los ciudadanos como a las organizaciones, y para cerrar ésta visión se busca la forma de simplificar los procesos de soporte institucional, y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana.”. (p.5)

1.2.1 Gobierno electrónico

A lo largo del tiempo, y a través de diversos estudios y opiniones de expertos, así como también a través de diversas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, han definido al Gobierno Electrónico de diferentes formas, por lo cual detallaremos en las siguientes líneas algunas para aclarar nuestra visión, y aperturar el desarrollo de nuestra investigación.

El Gobierno Electrónico es nada más ni nada menos que el derribamiento de la frontera que existe entre las sociedades y los Gobiernos, recurriendo a las facilidades que brindan las Tecnologías de la Información y poniéndolas a disposición de la ciudadanía. Dicho más simplemente, el Gobierno Electrónico es la combinación de mecanismos por los cuales el ciudadano podría estar permanentemente informado de todo lo que sus gobiernos hacen, acceder fácilmente a la información referente a tales hechos e relacionarse con sus elegidos de una manera eficiente, rápida, cómoda. (Bersano, 2006, p. 22).

Por otro lado, tenemos que para la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico – OECD (2003), “el gobierno electrónico se refiere al uso de las tecnologías de la información y comunicación, esencialmente del Internet, como herramienta para el logro de un mejor gobierno”. (p. 11).

De igual forma, el Banco Mundial (2015), define al gobierno electrónico como:

El e-gobierno se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (tales como redes WAN, Internet, y computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno. Estas tecnologías pueden servir a una variedad de diversos fines: mejor entrega de los servicios de gobierno a los ciudadanos, mejor interacción con las empresas e industrias, empoderamiento del ciudadano en el acceso a la información, o de una gerencia más eficiente del gobierno. Las ventajas resultantes pueden ser menor corrupción, transferencias crecientes, mayor conveniencia, crecimiento del rédito, y/o reducciones de costes. (p. 2)

Asimismo, para el Gartner Group (2000), en Gartner's four phases of e-Government model, refirió:

Que el gobierno electrónico es una continua innovación de servicios, que implica que los ciudadanos participen dentro de la administración, y finalmente es una forma distinta de gobernar, pues se busca mediante un cambio radical, o transformación en la forma de relación con el mundo, a través de las herramientas tecnológicas; tales como Internet y las nuevas formas de comunicación. (párr. 1)

Dentro del portal web de la OEA (2016), se define al “Gobierno Electrónico como la utilización de las TIC, al servicio de las instituciones públicas con la finalidad de que el estado cuente con eficiencia, que sea un estado transparente, y que haya mayor participación ciudadana”. (párr.1)

Finalmente, dentro de nuestro ámbito nacional, tenemos que la ONGEI (2011) señala que “gobierno electrónico implica el “Uso de las TIC por parte del Estado, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (p.4)

Esta última definición visiblemente expresa desde una perspectiva innovadora como las acciones del Gobierno Electrónico sitúan a las TIC como elementos de apoyo, y pone realce en el desarrollo de un buen gobierno. Esto supone alcanzar mayores niveles de eficacia y eficiencia en el quehacer gubernamental, mejorando los procesos y procedimientos del gobierno, incrementando así la calidad de los servicios públicos, integrando toda la información en los procesos decisorios y permitiendo la coordinación entre todas las instancias de gobierno.

Ya con las definiciones detalladas líneas arriba tenemos claro que el Gobierno Electrónico implica implementar con tecnología al estado a fin de brindar grandes beneficios a los ciudadanos y a la misma administración. Siendo estas denominadas como tecnologías de información y comunicación o TIC o TI por sus siglas. Y dentro de este grupo, tenemos que hoy es el Internet la principal tecnología de información y comunicación a distancia, pero no quiere decir, que las demás herramientas tecnológicas no sean importantes y necesarias para el uso de los ciudadanos.

El implementar al estado con tecnología a fin de desarrollar el gobierno electrónico, generará una comunicación directa y fluida entre los funcionarios públicos y los ciudadanos, a través de medios como el correo electrónico, o los centros de atención al público. Lo cual traerá como resultado que la sociedad cuente con nuevos medios de fiscalización de los servicios brindados, así como mayor control en la gestión pública realizada por la administración. Hay que señalar que los ciudadanos pueden participar incluso a través de unos módulos automatizados, por la diversidad de las tecnologías de comunicación e información.

Un punto importante es el regular un adecuado marco jurídico para que las prácticas de gobierno electrónico se implementen dentro de cada entidad pública. Con una regulación normativa adecuada se fomentará el uso de nuevas formas de gobernar, y siendo que estas tecnologías evolucionan muy rápidamente, esta

regulación representa un gran reto, ya que con la velocidad con que las tecnologías cambian en el tiempo, la regulación o adecuación normativa debe enfrentar esta velocidad e ir a un ritmo más acelerado.

Una solución que se ha implementado ha sido la creación de un marco general de principios lo cual facilita una continuidad en el tiempo de manera congruente con la naturaleza de los nuevos componentes tecnológicos y la velocidad de sus cambios.

Visto en conjunto, el gobierno electrónico se presenta como una nueva herramienta para la administración pública, pero no es un fin en sí mismo. Por tanto, lo que busca es facilitar, agilizar, hacer eficiente y transparentar la gestión pública. Mientras que para la administración pública y el Estado sus fines siempre serán los mismos: alcanzar la cobertura de las necesidades de la población y alcanzar los fines del Estado.

La democratización de la sociedad, la transparencia en la gestión pública, y la disminución de las exclusiones sociales, son en última instancia procesos político-sociales, y no meramente tecnológicos.

Por lo expuesto, tenemos que a través del gobierno electrónico se visualiza adelantos tecnológicos dentro de la administración pública, lo cual generará que se brinden servicios cada vez más eficientes, pero ello no implica que haya una transformación total en la sociedad. Que quiere decir ello, que si existían desigualdades sociales o problemas dentro de la sociedad anteriores a la implementación de nueva tecnología, estos continuarán aun después de la implementación de nuevas herramientas dentro de la administración, y deben ser tratados por el Estado de forma independiente de la renovación administrativa.

Niveles del gobierno electrónico

A tenor de lo desarrollado, podemos decir que el gobierno electrónico es entendido como un proceso que nace, crece y se desarrolla, y que va tomando madurez al mismo ritmo en el que se desarrollan las sociedades que los crean.

Por ello, al ser un proceso podemos hablar de 3 niveles en el desarrollo del gobierno electrónico, los mismos que son expuestos por Bersano (2006) en su trabajo Mejores Prácticas de Gobierno Electrónico en América Latina son:

E-Administración: En un primer nivel tenemos la aplicación de Internet y las TIC dentro de lo que es el estado. Es decir, el uso de tecnología para el desarrollo de las actividades del estado en general, relacionadas con otras organizaciones, estados, y con los ciudadanos como cliente del estado.

E-Política (o E-Servicios): En este segundo nivel, se aplica la tecnología a las diversas actividades políticas de un estado, tales como las votaciones, el referéndum o los plebiscito, las listas de discusión foros y chateo.

E-Sociedad: Este tercer nivel, se exige mayor colaboración y compromiso en el desarrollo de los procesos de decisión a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC. (p. 24 – 25)

Prácticas e iniciativas

En el desarrollo de las etapas del gobierno electrónico podemos encontrar “prácticas” o “iniciativas” las cuales ayudan a la mejora de la relación entre el gobierno y la ciudadanía, esto mediante una respuesta a un trámite en línea, una solicitud de información, una gestión documentaria, o cualquier otra actividad.

Mientras las iniciativas o proyectos de gobierno electrónico obtengan resultados positivos, tendrán como consecuencia una serie de “buenas prácticas”, que es un proceso de actividades consecutivas con resultados que hacen que se vea la organización y buen manejo, lo que puede ser replicado en otras

organizaciones a fin de mejorar la efectividad, eficiencia e innovación de las mismas en beneficio de la ciudadanía.



Figura 1. Tipos de Gobierno Electrónico

Fuente: ONGEI, 2011

Fases del gobierno electrónico

Dentro del marco legal peruano tenemos a la ONGEI que es la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, quien de acuerdo a lo que señala su portal institucional es el Órgano Técnico Especializado que depende directamente del Despacho de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Además tenemos que en su calidad de Ente Rector del Sistema Nacional de Informática, es el encargado de liderar los proyectos, la normatividad, y las diversas actividades que en materia de Gobierno Electrónico realiza el Estado.

Y por ello, tenemos que para ONGEI (2011) “El desarrollo del Gobierno Electrónico es un proceso evolutivo, que comprende al menos cuatro fases: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación.”(p.35)

De igual forma, tenemos que en el portal web de la OEA, se ha referido que:

En el proceso de desarrollo del Gobierno Electrónico existe una sucesión de etapas que no se dan en forma consecutiva, estas etapas o fases son: a) Presencia, b) Interacción, c) Transacción, d) Transformación, y e) Participación democrática.



Figura 2. Evolución del Gobierno Electrónico en el Estado Peruano

Fuente: ONGEI, 2011

De lo referido tanto por la ONGEI como por OEA, al desarrollo del gobierno electrónico debemos tomarlo como un proceso de desarrollo que comprende cuatro fases que son presencia, interacción, transacción y transformación. Entre estas fases no existe interdependencia, y pueden coexistir pues no necesitan que termine una para que comience la otra. Cada fase tiene su propio objetivo y para existir necesita distintas exigencias como los costos para su implementación, las necesidades de conocimiento y el nivel de uso de las TIC.

Para desarrollar mejor cada fase o etapa, conceptualizaremos cada una de ellas conforme en nuestro marco nacional, y por ello coincidimos con lo que referido por la ONGEI (2016) en su portal web, respecto a las etapas siendo desarrolladas de la siguiente manera:

Presencia: En esta fase, los gobiernos ponen en línea, es decir, en la web o portal institucional, información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos.

Interacción: En la segunda fase se generan las primeras interacciones entre los ciudadanos y las empresas con el gobierno. Se compromete los procesos gubernamentales mediante su mejoramiento y simplificación, abriendo ciertos canales de comunicación para los ciudadanos, empresas y propio gobierno.

Transacción: En esta tercera fase se permite realizar trámites vía web, así como también el pago de tasas e impuestos mediante la creación de medios de pago virtual, es decir, pagos mediante tarjetas de crédito o de débito, mejorando el rendimiento de la administración (recaudación) y la participación de los ciudadanos.

Transformación: En esta fase, las relaciones entre el gobierno y los ciudadanos cambian, todo esto debido a la forma de operar del gobierno, en cada uno de sus niveles, siendo los ciudadanos y las empresas quienes perciben los beneficios originados por esta nueva etapa de desarrollo o evolución del gobierno electrónico.

Forzando de algún modo un cambio no solo en las tecnologías internas sino los canales de integración entre otros organismos públicos, todo desde internet abarcando al máximo los servicios posibles. Y evidentemente lo que se busca y espera es una integración total entre agencias, entre niveles regionales,

con el sector privado, con las organizaciones no gubernamentales y con el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados.



Figura 3. Fases del Gobierno Electrónico

Fuente: <http://www.municipiomaldonado.gub.uy>

1.2.2 Recaudación tributaria

La recaudación tributaria, se encuentra definida en nuestro marco normativo en primer lugar por el TUO del Código Tributario, quien establece en su Art. 55° de acuerdo a lo referido por Vallejo (2015) lo siguiente:

Es función de la Administración Tributaria recaudar los tributos. A tal efecto, podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero para recibir el pago de deudas correspondientes a tributos administrados por aquélla. Los convenios podrán incluir la autorización para recibir y procesar declaraciones y otras comunicaciones dirigidas a la Administración. (p. 220).

De igual forma, tenemos que el TUO de la Ley de Tributación Municipal, conforme su Art 5°, ha dispuesto que los impuestos municipales son tributos creados en favor de los Gobiernos Locales, y no originan una contraprestación directa de la entidad municipal hacia el contribuyente.

Es por ello, que lo referente a la recaudación y/o fiscalización les corresponde a los Gobiernos Locales. Tal como se encuentra dentro del Portal

Web del SAT de Lima, quien rige el tema de recaudación tributaria a favor de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Los impuestos municipales son, exclusivamente, los siguientes:

Tabla 2.

Tributos Municipales, D.S 156-2004. Ley de Tributación Municipal.

Impuestos	Hechos gravados
a) Impuesto Predial	Grava el valor de los predios urbanos y rústicos
b) Impuesto de Alcabala	Grava las transferencias de propiedad de bienes inmuebles urbanos y rústicos a título oneroso o gratuito, cualquiera su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio.
c) Impuesto al patrimonio vehicular	Grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibuses, con una antigüedad no mayor de tres (3) años.
d) Impuesto a las apuestas	Grava los ingresos de las entidades organizadoras de eventos hípicas y similares, en las que se realice apuestas
e) Impuesto a los juegos	Grava la realización de actividades relacionadas con los juegos, tales como loterías, bingos y rifas, así como la obtención de premios en juegos de azar
f) Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos	Grava el monto que se abona por concepto de ingreso a espectáculos públicos no deportivos en locales y parques cerrados con excepción de los espectáculos en vivo de teatro, zarzuela, conciertos de música clásica, ópera, opereta, ballet, circo y folclore nacional, calificados como espectáculos públicos culturales por el Instituto Nacional de Cultura.

A razón de lo expuesto, podemos señalar que si bien la administración recauda estos tributos, debemos definir los mismos a fin de tener en claro la importancia y relevancia de los mismos, y para ello nos basaremos en lo señalado por Vallejo (2015) respecto a la Norma II del TUO del código tributario que define éste concepto en su Título Preliminar señalando:

El término genérico tributo comprende: a) Impuesto: Es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado. b) Contribución: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales. c) Tasa: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente. (p. 84)

Definidos los conceptos de recaudación y tributo, en el contexto normativo peruano, podemos continuar con el desarrollo de nuestra investigación.

1.2.3 Impuesto vehicular:

Teniendo en cuenta la definición de impuesto que nos refiere el código tributario peruano, claro tenemos que no hay una contraprestación directa del estado con el contribuyente con el pago de este tributo.

Ya la Ley de Tributación Municipal, (Decreto Supremo 156-2004, 2004) en su Art. 30°, ha referido que el Impuesto al Patrimonio Vehicular, es un tributo de periodicidad anual, que grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibus, con una antigüedad no mayor de tres (3) años. Dicho plazo se computará a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular. (p. 9)

De igual forma, en la misma Ley, se ha señalado que la administración del impuesto corresponde a las Municipalidades Provinciales, en cuya jurisdicción

tenga su domicilio el propietario del vehículo. Siendo que lo recaudado será renta de la Municipalidad Provincial.

Para la Ley de Tributación Municipal, son sujetos pasivos, y tienen calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los vehículos señalados en las líneas precedentes. El carácter de sujeto del impuesto se atribuirá con arreglo a la situación jurídica configurada al 1 de enero del año a que corresponda la obligación tributaria. Cuando se efectúe cualquier transferencia, el adquirente asumirá la condición de contribuyente a partir del 1 de enero del año siguiente de producido el hecho.

Así mismo, es a través de la Ley de Tributación Municipal (Decreto Supremo 156-2004, 2004), en sus artículos 31° al 34°, que determinan a quien va dirigido el tributo, cual es la tasa del mismo, cuando se debe presentar las declaraciones juradas, etc.:

Son sujetos pasivos, en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los vehículos señalados en el artículo anterior. La base imponible del impuesto está constituida por el valor original de adquisición, importación o de ingreso al patrimonio, el que en ningún caso será menor a la tabla referencial que anualmente debe aprobar el Ministerio de Economía y Finanzas, considerando un valor de ajuste por antigüedad del vehículo. La tasa del impuesto es de 1%, aplicable sobre el valor del vehículo. En ningún caso, el monto a pagar será inferior al 1.5% de la UIT vigente al 1 de enero del año al que corresponde el impuesto. Los sujetos del Impuesto deberán presentar ante la Municipalidad Provincial donde se encuentre ubicado su domicilio fiscal, una declaración jurada, según los formularios que para tal efecto deberá proporcionar la Municipalidad respectiva. (p. 9-10)

Hay que tener presente que la denominación de sujeto del impuesto se dará con arreglo a la situación jurídica configurada al 1 de enero del año a que corresponda la obligación tributaria. De igual forma, al realizarse cualquier transferencia, el

comprador o adquirente será quien asuma la condición de contribuyente a partir del 1 de enero del año siguiente en que se ha realizado el hecho.

1.2.4 Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT

Como hemos visto líneas arriba, el TUO de la Ley de Tributación Municipal, refiere que la entidad administradora de la recaudación tributaria del impuesto vehicular es la Municipalidad Provincial, y en nuestro estudio, tenemos que la entidad administradora de dicho tributo es el Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT de Lima que conforme lo menciona su portal institucional, fue creado mediante los Edictos N.º 225 y N.º 227, publicados el 16 de abril y 17 de mayo de 1996, como un organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera. Y tiene como objetivos estratégicos, incrementar la efectividad de la recaudación, incrementar la satisfacción de los ciudadanos sobre los servicios que brinda el SAT. Todo esto, facilitando al ciudadano el cumplimiento de sus obligaciones, con transparencia y buenas prácticas en gestión pública y con un equipo humano altamente comprometido, basado en los principios de Confianza, Honestidad, Equidad y Compromiso.

De igual forma, tenemos que el SAT de Lima, contempla dentro de su organización, su misión y visión, las cuales expondremos conforme se encuentra en su portal web institucional.

Misión

El SAT de Lima, define su misión en ser el organismo público descentralizado responsable de la gestión tributaria y la recaudación de conceptos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima, que facilita al ciudadano el cumplimiento de sus obligaciones teniendo como premisa la innovación, el buen gobierno y el compromiso de cada uno de los trabajadores para brindar servicios de calidad.

Visión

Ser la institución modelo en gestión tributaria municipal a nivel nacional, teniendo como base la calidad en el servicio al ciudadano, el fomento de la cultura tributaria y la eficiencia en nuestros procesos.

De acuerdo a la Memoria Anual del año 2015 del SAT de Lima, tenemos que.

La recaudación de Impuesto al Patrimonio Vehicular para el año 2015 ascendió a S/ 235,1 millones (incluyendo impuesto corriente y de años anteriores), lo que implicó un crecimiento real de 1% respecto al año anterior (S/ 223,9 millones). En el siguiente gráfico se puede observar que este concepto mantiene una tendencia creciente en los últimos años, acentuada a partir del año 2007, la cual se explica por el dinamismo del mercado vehicular. (p. 31)

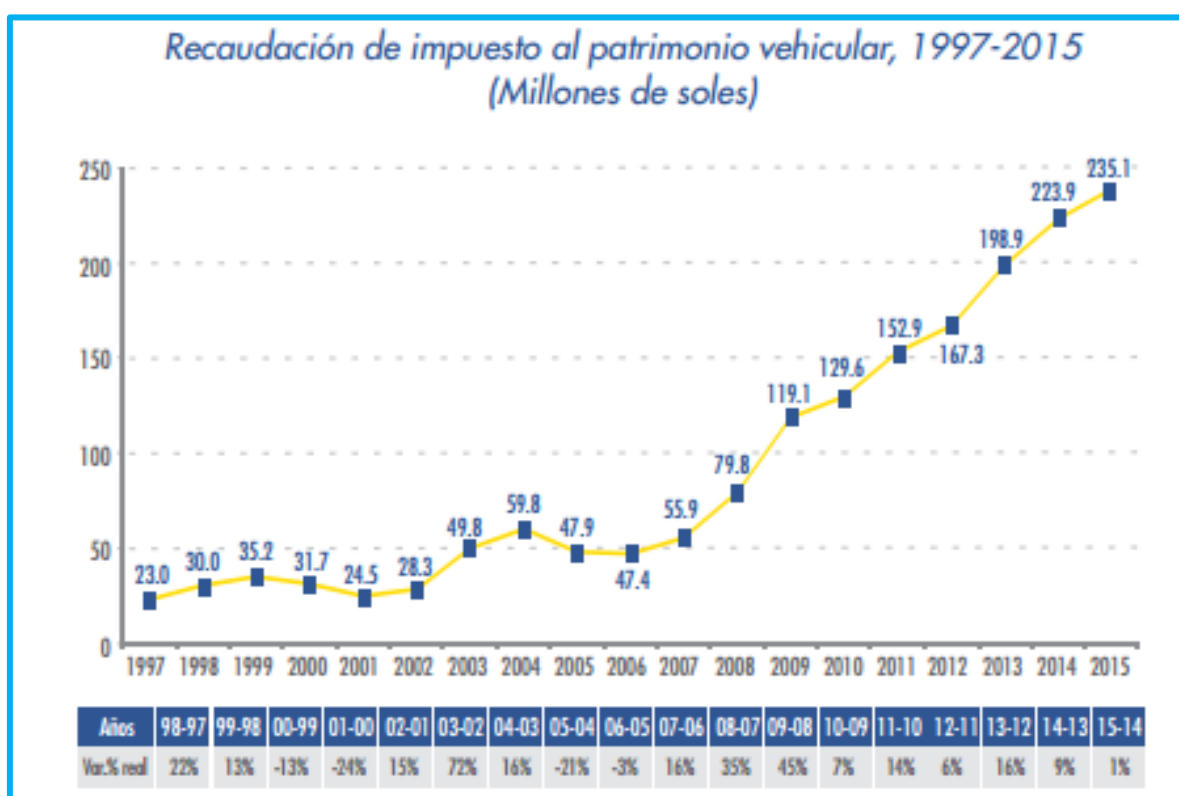


Figura 4. Recaudación de impuesto vehicular del año 1997 al 2015.

Fuente: SAT de Lima, 2015

Gestión del SAT

Entre el año 2014 y el año 2015, el servicio de administración tributaria de Lima ha incrementado en cifras todos los canales de atención y servicios que ha puesto a disposición de los ciudadanos, siendo estas bastante alentadoras, pues los ciudadanos han aceptado y se han adaptado a las innovaciones tecnológicas que ha puesto la administración a su servicio.

Pago puntual

De acuerdo a información en el portal web del SAT de Lima, en el año 2015 se ha logrado incrementar en 5,4% los contribuyentes puntuales respecto del año 2014. Esto, debido a la implementación de mecanismos para el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y no tributarias, desarrollando diversas acciones fortaleciendo la cultura tributaria.

Logros estratégicos

El SAT ha puesto a disposición de los ciudadanos diversas soluciones tecnológicas para su más cómoda y rápida orientación y atención, evidenciando su consolidación en los niveles de uso por parte de los ciudadanos, gracias a la contabilidad de la orientación e información que se brinda.

Sistema de Atención Remota Asistida - SARA

Este es un sistema que permite realizar consultas en línea a través de una videoconferencia con un asesor de servicios, lo cual permite que cada ciudadano realice sus consultas de manera no presencial. Al cierre del 2015 se han realizado 40,8 mil consultas

Saldomático

Este módulo de atención automatizado permite a los ciudadanos que acuden a cualquier agencia o depósito del Servicio de Administración Tributaria de Lima obtener información, referente a los estados de deuda de los conceptos tributarios y no tributarios todo esto de manera rápida y sencilla. De igual forma pueden visualizar el estado de los expedientes de reclamo y los requisitos para cada uno

de los servicios que ofrece la institución. A través de este servicio, el 2015 se atendieron 2,3 millones de consultas de los ciudadanos.

Smart SAT

Con la intención brindar mejores servicios a los contribuyentes y en razón a sus necesidades, se puso a disposición de los mismos el “SMART SAT”, una innovadora aplicación para los teléfonos y dispositivos móviles para realizar consultas sobre papeletas, impuesto vehicular, e impuesto predial. También tiene la funcionalidad de ubicar centros de pago, y brindar información en tiempo real, para incentivar el pronto pago y sus beneficios.

Desde el mes de agosto del 2015, esta herramienta se encuentra disponible tanto en el Play Store de Android como en el App Store de Apple, y ha registrado al cierre del 2015 más de 8 mil descargas.

Información y atención vía portal web

El portal web brinda información respecto de todos los servicios que ofrece la institución, así como los requisitos necesarios para la atención de los trámites.

Al analizar el 2015 se recibieron más de 67,7 millones de visitas (35,1%, más que el 2014). Asimismo, el portal permite que el ciudadano pueda realizar el pago en línea de sus obligaciones. Durante el 2015 se logró recaudar S/ 10,7 millones, S/ 3,9 millones más de lo recaudado en el ejercicio anterior.

Atención virtual y telefónica Chat SAT

A través de esta aplicación mediante la WEB una asesora de servicios resuelve en línea y de forma inmediata las consultas planteadas. Al finalizar el 2015 se absolvieron un promedio de 10,500 consultas. Asimismo, debemos señalar que uno de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del SAT es dar atención al 100% de estas consultas dentro del horario de atención del SAT.

Tabla 3

Visitas y pagos a través del Portal WEB del SAT de Lima

Descripción	2014	2015	Variación % 2014 / 2015
Números de visitas al portal	50,149,533	67,734,723	35.10%
Números de pagos virtuales realizados	211,636	36,606	69.20%
Monto recaudado vía web	6,823,632	10,678,366	56.50%

Fuente: Adaptado de SAT de Lima, 2015

Redes sociales

Es a través de Facebook que el SAT interactúa con los ciudadanos, a quienes les brinda permanentemente información, referente a los beneficios por realizar el pago puntual de las cuentas pendientes de pago por concepto tributario y no tributario que recauda. Se ha verificado que hay más de 15,431 mil seguidores de la página del SAT; y que sólo en el 2015 se registraron 4,965 nuevos seguidores.

Módulo de Impuesto Vehicular (MIV – SAT):

El Módulo del Impuesto Vehicular -MIV-, facilita que los ciudadanos realicen sus operaciones de declaración jurada de inscripción de vehículos nuevos directamente en los concesionarios de vehículos aliados, lo que implica un mejor servicio. Sólo en el año 2015 se realizaron 42,712 declaraciones juradas de inscripción a través del MIV – SAT.

Notarios SAT

Los convenios establecidos con las notarías permiten al ciudadano efectuar liquidaciones del Impuesto de Alcabala. Al cierre del 2015 se registró una recaudación de S/ 104,3 millones por Impuesto de Alcabala.

Una de las metas que se trazó el SAT para el periodo 2015 era la realización de mejoras para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, mediante proyectos, los cuales permitirán optimizar los procesos operativos de la institución, y fortalecer a la administración para realizar una gestión de cobranza estratégica y focalizada.

Dentro los principales proyectos ejecutados en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, en el año 2015, tenemos:

Automatización del Sistema de Gestión de Calidad: “Calidad 2.0”

Aplicativo informático con tecnología BPM para la gestión de los documentos normativos internos de soporte institucional.

Implementación de la Solución “E-learning”

Portal de educación y capacitación virtual (E-learning), que es una herramienta informática que se usa para las capacitaciones que brinda Escuela SAT mediante cursos programados.

Pago Fácil - Mejora de los Canales Alternativos de Pago

A través de este proyecto, se busca que los ciudadanos tengan otra alternativa en el pago, a través de canales distintos a caja del SAT, pudiendo utilizar agencias bancarias y/o agentes, permitiendo realizar el pago con el número de placa del auto.

Atención asuservicio – atención de correos

El SAT tiene el compromiso de atender todas las consultas ingresadas a través del correo electrónico asuservicio@SAT.gob.pe, el día hábil siguiente a su presentación. Siendo que en el año 2015 se han atendido 21,295 consultas, es decir que se ha incrementado en un 20,3% más que en el año 2014 que fueron 17,708, atendiéndose el 100% de los correos ingresados.

La efectividad general de la recaudación tributaria se ha incrementado progresivamente a lo largo de los años. A partir del año 2006 la efectividad muestra valores por encima de 72,0%, y en el año 2015 alcanzó el 88,3%, a pesar del menor dinamismo económico, siendo menor que la efectividad del año 2014 en 0,2 puntos porcentuales.

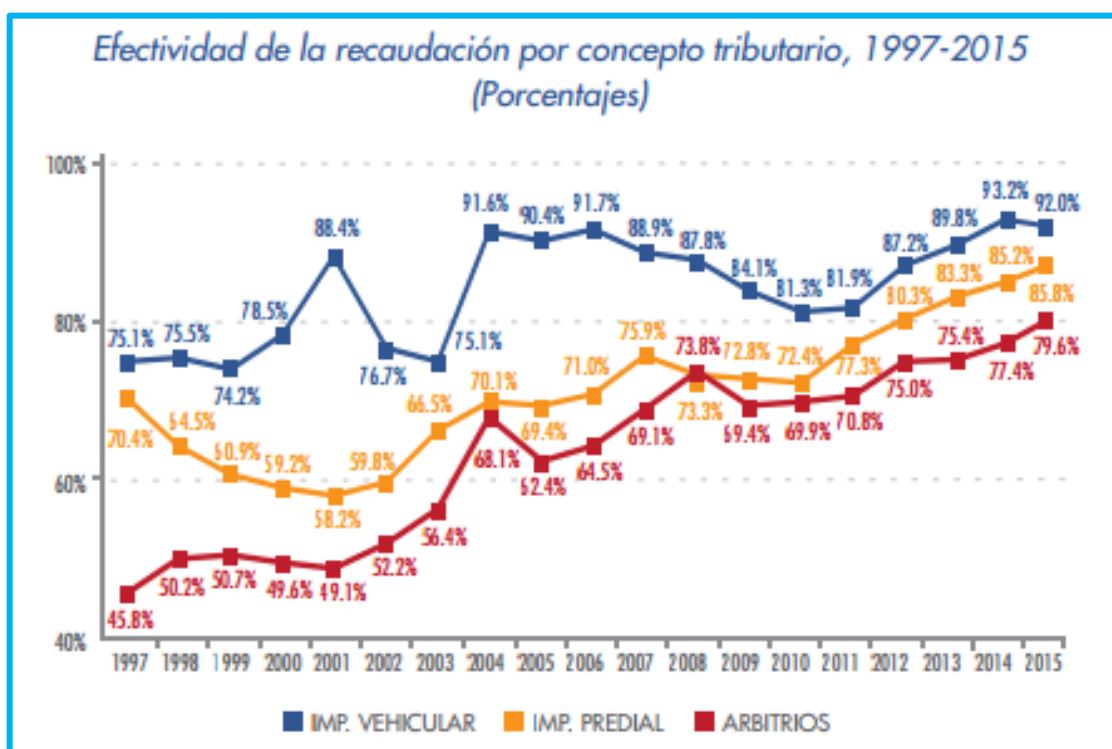


Figura 5. Efectividad de la Recaudación Tributaria por concepto tributario, 1997 – 2015

Fuente: SAT de Lima 2015

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Con el desarrollo del presente trabajo se busca que los gobiernos municipales y regionales cuenten con herramientas tecnológicas que les permitan afianzar la facultad recaudadora e incentiven la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en sus propios municipios. La presente investigación se realiza a fin de demostrar que la aplicación de las prácticas de Gobierno Electrónico dentro del Servicio de Administración Tributaria de Lima, han generado un incremento en la recaudación tributaria del impuesto vehicular, así como también han generado confiabilidad en los ciudadanos en la información que se brinda respecto a dicho tributo. Éstos resultados, podrán ser tomados por otras entidades públicas, y aplicar en sus provincias, y replicar no sólo al impuesto vehicular, sino a los diversos servicios que brindan. Con la investigación se logrará afianzar el uso de las TIC por parte de los ciudadanos, lo cual generará mayor conocimiento por parte de ellos de sus derechos y obligaciones tributaria, lo que ayudará que exista mayor responsabilidad en lo que corresponde al pago de tributos, y con ello, crear conciencia tributaria e incrementar la recaudación, para la mejora de los servicios a los ciudadanos.

1.3.2 Justificación práctica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar los canales de información y comunicación entre el estado y los ciudadanos. Si bien existen políticas de estado que señalan la aplicación del gobierno electrónico a nivel nacional, aún estamos aplicando sólo prácticas de gobierno electrónico, y lo que se busca a través de ésta investigación, es que mediante la experiencia de aplicación de diversas implementaciones tecnológicas dentro del Servicio de Administración Tributaria de Lima, otras entidades públicas puedan lograr beneficios tanto para las entidades gubernamentales, como para los ciudadanos.

1.3.3 Justificación metodológica

Se busca que la investigación realizada mediante el presente trabajo, constituya un soporte a otros trabajos, donde se analice la importancia del gobierno electrónico y la implementación de herramientas informáticas en las entidades públicas, y los múltiples beneficios que ello conlleva. Todo esto con la finalidad de frente al estado tradicional y plasmar un nuevo horizonte a través de la tecnología que nos ayudará a ser y tener un estado moderno en beneficio de los ciudadanos.

1.4 Problema

1.4.1 Realidad problemática

El avance de las tecnologías de la información en los últimos tiempos ha sido acelerado y ha ocasionado que el desarrollo de la misma genere cambios en la vida de las personas.

El estado no es ajeno al avance tecnológico, y le conviene a él mismo el adaptarse a cada uno de estos cambios y modernizar sus herramientas de trabajo dentro de la institución. Es a través de estas mejoras que el estado puede brindar accesos a los ciudadanos que degeneran en servicios y que de esta forma, resulta más fácil crear conciencia tributaria a los ciudadanos, pues las mejoras y el recorte en los trámites, así como el acceder a mayor información, logra un avance en la modernidad y en la vida de cada uno de los ciudadanos.

En este contexto es donde surge nuestra problemática, pues es en este movimiento tecnológico obliga a los ciudadanos y al estado a buscar una forma de comunicación. La gran mayoría de personas no saben que es un tributo, así se diga que en nuestro país una Ley publicada se entiende como conocida, la gran mayoría de ciudadanos ignoran que es un tributo, o cuando debe tributar. Es por ello que las instituciones públicas, debemos informar a los ciudadanos de cuáles

son sus deberes y sus obligaciones ante el estado, ya sea Gobierno Central, Gobierno Regional o Gobierno Local.

Cada uno de los entes estatales mencionados están obligados a brindar asesoramiento y garantizar a los ciudadanos la información de que servicios recibe de cada uno de ellos, y que es lo que corresponde retribuir al estado por gozar de estos servicios.

Uno de los tributos que ha crecido en el mercado ha sido el impuesto vehicular, es por ello que hemos tomado este tributo, para reflejar la relación que hoy en día existe entre las prácticas de gobierno electrónico en la Provincia de Lima y la recaudación tributaria de éste tributo que se realiza a través del ente recaudador de la Municipalidad de Lima Metropolitana que es el SAT de Lima.

1.4.2 Formulación del problema

Problema General

¿Cómo se relaciona Gobierno Electrónico y la Recaudación Tributaria del Impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo se relaciona la Información en las prácticas de Gobierno Electrónico con la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima?

Problema específico 2

¿Cómo se relaciona la Interacción en las prácticas de Gobierno Electrónico con la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima?

Problema específico 3

¿Cómo se relaciona la Transacción en las prácticas de Gobierno Electrónico con la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima?

Problema específico 4

¿Cómo se relaciona la Transformación en las prácticas de Gobierno Electrónico con la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe una Relación directamente proporcional entre el Gobierno Electrónico y la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la Información en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la Interacción en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la Transacción en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del Impuesto Vehicular dentro del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre la Transformación en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la Relación existente entre el Gobierno Electrónico y la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Objetivos específicos

Objetivos específico 1

Determinar la relación de la Información en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Objetivos específico 2

Determinar la relación entre la Interacción en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Objetivos específico 3

Determinar la relación entre la Transacción en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Objetivos específico 4

Determinar la relación entre la Transformación en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

Variable 1. Gobierno Electrónico:

Para la OEA (2016), el Gobierno Electrónico se puede determinar en fases las cuales no necesariamente deben seguir un orden sucesivo, y están relacionadas con el nivel de presencia en la web de las entidades del Estado, siendo estas fases:

a) Presencia: Cuando se pone en la web institucional información de los distintos organismos del Estado. Por ejemplo: leyes, servicios, etc.

b) Interacción: Cuando se abre un espacio de comunicación entre los ciudadanos y las empresas con los organismos públicos. Por ejemplo, los portales web del Estado con servicio de consulta vía chat institucional, tales como los proporcionados por la Defensoría del Pueblo, el SAT de Lima, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), entre otros; o el reciente uso de las redes sociales por parte de las entidades públicas.

c) Transacción: Cuando ya los ciudadanos pueden realizar trámites en línea. Por ejemplo, con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), el Servicio de Administración Tributaria (SAT), el Banco de la Nación, el RENIEC, etc.

d) Transformación: Es aquí donde se establece un nuevo patrón de relación con el ciudadano y una nueva forma de operar de los organismos públicos. Por ejemplo, la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).

Variable 2. Recaudación Tributaria del impuesto Vehicular

Debemos tener presente que los tributos son ingresos públicos que consisten en prestaciones pecuniarias que son obligatorias e impuestas unilateralmente por el Estado, para ser exigidas por la administración pública, como consecuencia de la realización de un hecho imponible al que la ley vincule en el deber de contribuir.

Dicho de otra forma, la Recaudación Tributaria, tiene como fin primordial el obtener ingresos necesarios para el sostenimiento del gasto público. Es a través del Código Tributario que se rigen las relaciones jurídicas originadas por los tributos. Esta norma clasifica a los tributos en tres clases: los impuestos, las tasas y las contribuciones.

Impuesto Vehicular

En el marco normativo peruano tenemos que el TUO de la Ley de Tributación Municipal define en su art. 30° al impuesto vehicular de la siguiente manera:

El Impuesto al Patrimonio Vehicular, de periodicidad anual, grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y omnibuses, con una antigüedad no mayor de tres (3) años. Dicho plazo se computará a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 4.

Operacionalización de la variable Gobierno Electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Información	Portal web Institucional	1 - 4		
	Portal Transparencia	5 - 7		
	Formularios para descargar	8 - 11		
Interacción	Comunicación Social	12 - 14		
	Comunicación Interpersonal	15 - 16		
	Comunicación de entretenimiento	17 - 18	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo [30 - 70] Regular [71 - 110] Bueno [111 - 150]
Transacción	Medio de pago electrónico	19 - 20		
	Portal SAT móvil	21 - 22		
	Consultas de trámites en Línea	23 - 24		
Transformación	Innovaciones Tecnológicas	25 - 26		
	Rediseños de Procesos	27 - 28		
	Intercambio de Información Interinstitucionales	29 - 30		

Tabla 5.

Operacionalización de la variable Recaudación Tributaria del Impuesto vehicular

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Determinación del Impuesto Vehicular por declaración jurada	Presencial	1 - 3		
	Plataforma virtual de Concesionarios	4 - 9		
	Plataforma virtual de Notarios	10 - 16	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo [24 - 56] Regular [57 - 88] Bueno [89 - 120]
Determinación del Impuesto vehicular por fiscalización	Acceso a base de datos SUNARP	17 - 20		
	Convenio con administración tributaria SUNAT	21 -24		

2.3 Metodología

Para los diversos investigadores, el objeto de la investigación descriptiva consiste en evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del tiempo. En este tipo de investigaciones se analizan los datos reunidos para descubrir así, cuales variables están relacionadas entre sí. De igual forma, su objetivo consiste en evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del tiempo. En esta investigación se analizan los datos reunidos para descubrir así, cuales variables están relacionadas entre sí.

De igual forma, para Arias (2006) “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos que se refiere.” (p. 24).

A tenor de lo expuesto, lo que busca el estudio en sus dos variables es determinar el grado de relación entre ellas; es por ello que la investigación se determina como correlacional. A lo que, Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostiene que una investigación correlacional, en una población asociara variables con un esquema previsible

2.4 Tipos de estudio

La investigación realizada en el presente estudio es de corte básico, es decir, tiene como finalidad incrementar los conocimientos teóricos, sin interesarse en sus posibles aplicaciones o las consecuencias prácticas que se generan. Al respecto, tenemos que Carrillo (1986) define la investigación pura como “la de más alto nivel. Pues con ella se busca algo nuevo con métodos nuevos, sin pensar si la investigación es útil o no. Sus resultados no tienen aplicación a la vista.”(p. 9).

Por su parte, Sánchez y otro (1998), sostienen que “La investigación pura o fundamental, nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándonos al descubrimiento de principios y leyes”. (p.13).

La Investigación Básica tiene como fin el progreso científico, es decir buscar el crecimiento de los conocimientos teóricos, haciendo que se generen los resultados a fin de lograr el desarrollo de una teoría o modelo teórico científico que se basa en principios y leyes.

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan que la “investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Este tipo de estudios tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, que podría representarse como: X-Y.”(p. 104-105).

Es decir, que los alcances de la investigación tuvieron como propósito encontrar la relación entre cada las variables, y de esta forma, analizar la vinculación de las mismas, teniendo en cuenta que se trata del mismo sujeto de investigación.

2.5 Diseño

El proceso de investigación realizado, tiene un diseño no experimental, pues no se ha manipulado las variables, por tanto, se observan los hechos tal como se producen de manera o forma natural.

A tenor de lo expuesto, podemos señalar que si bien nuestro estudio tiene un diseño no experimental, debemos determinar si es de corte transeccional o transversal, o es un diseño no experimental de corte longitudinal. Y para ello tomamos lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2006), donde:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p. 208)

Es decir, el investigador podrá realizar cortes breves en cierto proceso con el fin de examinar los efectos de las variables. Con este corte en el tiempo, se podrá recoger datos y formarse una idea de cómo las variables en estudio está influyendo en el problema planteado por el investigador.

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

Podemos señalar que Población, es un conjunto de personas o individuos pertenecientes a la misma clase.

Para Tamayo (2003) la población es la “totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómenos, y que deben cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto *N* de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación.”. (p. 176).

En ese sentido, debemos señalar que en el presente trabajo hemos contado con el apoyo de la Gerencia de Servicios al Administrado del SAT de Lima quien nos ha brindado información de su sistema de colas de atención al público contando con una población constituida por 240 usuarios que se apersonaron por atención e información al Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Muestra

Continuando con el desarrollo de nuestro trabajo, debemos ahora a señalar que para Hernández, Fernández y Baptista (2006), “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.” (p. 240).

Así mismo, para Tamayo (2003) “La muestra descansa en el principio de que las partes representan el todo y por tanto refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo cual nos indica que es representativa. Es decir, que para hacer una generalización exacta de una población es necesaria una muestra totalmente representativa y, por lo tanto, la validez de la generalización depende de la validez y tamaño de la muestra”.

Aplicaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(N - 1)E^2 + Z^2 * p * q}$$

Sustituyendo los datos, conseguimos:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 240}{(240 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 147.953$$

Dónde:

N : Tamaño de la muestra.

Z² : Nivel de confianza 1.96, es decir 95% del nivel de confianza.

- N : Tamaño de la población.
- P=q : Probabilidad de éxito o no éxito - 50%.
- E2 : Error muestral con 0.05.

Muestreo

Aplicada la formula, se obtuvo como muestra la cantidad de 148 ciudadanos para la aplicación de la encuesta, teniendo como universo los ticket por concepto de atención por concepto tributario y no específicamente por Impuesto vehicular.

Es por ello, que hemos seleccionado una muestra conformada por personas que se acercan al SAT de Lima a realizar consultas en materia tributaria en el lapso de una semana, obteniendo como resultado la encuesta a 149 ciudadanos.

De igual forma, después de aplicar las encuestas nos hemos podido percatar que la muestra que se ha obtenido es de tipo No Probabilístico, ya que de acuerdo a lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2006):

En este tipo de muestras el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo personas y, manera que, “la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (p. 241).

Criterios de selección

Para Bernal (2006) señala al respecto los “criterios singularizan a los sujetos que podrían entrar al estudio; por lo general estos criterios son globales o generales” (p. 162). Por lo tanto, para que los sujetos de investigación participen del estudio deben de cumplirse los criterios de inclusión.

Criterios de inclusión:

Con respecto a los ciudadanos asistentes al SAT de Lima para consultar mediante atención y/o herramientas tecnológicas.

- * Que se acerquen a las áreas de atención, o módulos de servicios de información.
- * Acceder voluntariamente a la encuesta.
- * Consultaron a los asesores durante la etapa de desarrollo de la encuesta.

Criterios de exclusión:

Con respecto a los ciudadanos asistentes al SAT de Lima para consultar mediante atención y/o herramientas tecnológicas

- * No ser servidores públicos que laboren en la institución.
- * No sentirse forzado a realizar la encuesta.
- * No se presentaron en la etapa de aplicación de la encuesta.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Encuesta**

Se desarrolló la técnica de la encuesta. Fundamentándose, en un conjunto de preguntas cerradas aplicándose las mismas a 1 sujetos de investigación, con el propósito de adquirir información.

Instrumento

Para el desarrollo de nuestra investigación, hemos utilizado o aplicado la escala Likert; donde tenemos un conjunto de ítems o preguntas dentro de un cuestionario, que cuentan con cinco alternativas. Lo que se busca es analizar las variables de estudio, que presentamos a continuación.

Tabla 6.

Ficha técnica del instrumento de la variable Gobierno Electrónico

Nombre del Instrumento :	Administración Estratégica
Autor	: Ayllón Samaniego, Kelly del Carmen
Año	: 2016
Tipo de Instrumento	: Encuesta
Detalle	: Esta encuesta evalúa el nivel de conocimiento y uso de las prácticas de Gobierno Electrónico por los ciudadanos
Población	: Ciudadanos que diariamente se apersonan para atención en el SAT de Lima
Número de ítem	: 30
Aplicación	: directa
Tiempo de Administración	: 25 minutos
Normas de aplicación	: Cada encuestado marcará en cada ítem una respuesta de acuerdo a su opinión
Tipo de Escala	: Likert
Valor de Instrumento	: Alta prevalencia

Tabla 7.

Ficha técnica del instrumento de la Recaudación Tributaria del Impuesto vehicular

Nombre del Instrumento :	Administración Estratégica
Autor	: Ayllón Samaniego, Kelly del Carmen
Año	: 2016
Tipo de Instrumento	: Encuesta
Detalle	: Esta encuesta evalúa la Recaudación Tributaria en razón a como se determinó el impuesto vehicular
Población	: Ciudadanos que diariamente se apersonan para atención en el SAT de Lima
Número de ítem	: 24
Aplicación	: directa
Tiempo de Administración	: 25 minutos
Normas de aplicación	: Cada encuestado marcará en cada ítem una respuesta de acuerdo a su opinión
Tipo de Escala	: Likert
Valor de Instrumento	: Alta prevalencia

2.8 Métodos de análisis de datos

Para determinar la confiabilidad de nuestro instrumento, este fue determinado a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 8.

Resumen del procedimiento de casos con respecto a la variable uno Gobierno Electrónico.

		N	%
Casos	Validos	15	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	15	100.0

a. Eliminación de la lista basada en todas las variables del procedimiento

Tabla 9.

Estadísticas de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N of Items
.888	30

El efecto del estudio de la muestra es de 0,888, es cercano a la unidad, determinando que el instrumento es confiable.

Tabla 10.

Resumen del procedimiento de casos con respecto a la variable dos Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular.

		N	%
Casos	Validos	15	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	15	100.0

a. Eliminación de la lista basada en todas las variables del procedimiento

Tabla 11.

Estadísticas de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N of Items
.954	24

El efecto del estudio de la muestra es de 0,954, es cercano a la unidad, determinando que el instrumento es confiable.

De lo mostrado, se aplicó una encuesta piloto a 15 ciudadanos en el área de atención al público en la sede principal del SAT de Lima, cuyo fin fue determinar el grado de confiabilidad y validez de la encuesta, validado por expertos de la UCV, asimismo se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Los datos fueron procesados con el paquete estadístico SPSS, después de realizar los cálculos proporciono la información para el presente estudio.

2.9 Aspectos éticos

Para esta investigación se persiguieron los elementos siguientes:

- a. Mantener la reserva de identificación de los servidores públicos.
- b. Citar los textos, tesis, revistas, informes y otros documentos que fueron consultados.
- c. No se realizó una manipulación o interrupción de los resultados.

III. RESULTADOS

A continuación, procederemos a exhibir los resultados logrados en base a los objetivos generales y específicos del presente estudio. Siendo así, comenzaremos en primer lugar a puntualizar los resultados de la investigación de confiabilidad de los instrumentos; para luego, describir los resultados de la aplicación de los cuestionarios y presentar la correlación existente para las variables de gobierno electrónico y recaudación tributaria por impuesto vehicular.

3.1 Análisis descriptivo

3.1.1 Resultados descriptivos de la variable 1: Gobierno electrónico.

Tabla 12

Niveles del Gobierno Electrónico

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	1	,7
Alto	148	99,3
Total	149	100,0

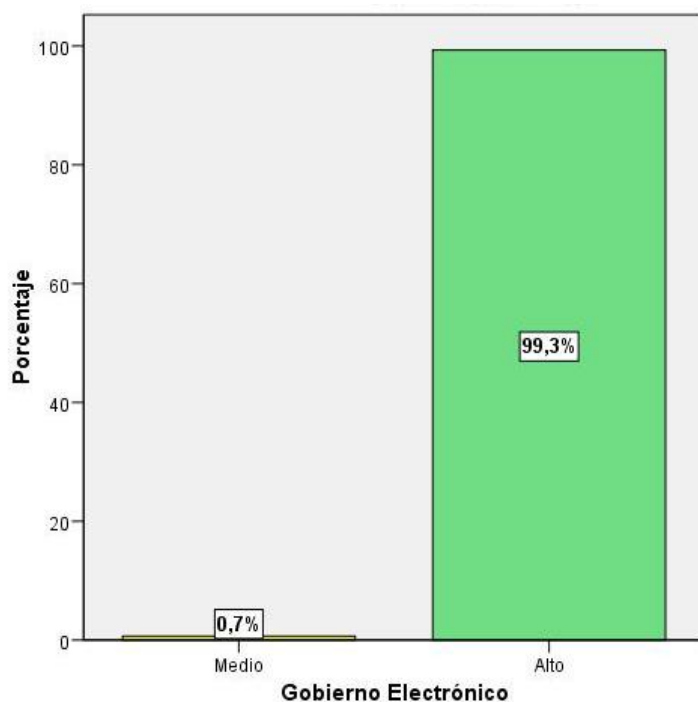


Figura 6. Gobierno Electrónico en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima.

Interpretación

Los resultados de la tabla 12 y la figura 6 muestran que del total de encuestados, ninguno ha señalado que las prácticas de gobierno electrónico se promuevan en un nivel bajo dentro del SAT de Lima, un 0,7% perciben que el gobierno electrónico es promovido en un nivel medio, el 99.3% percibe que es promovido en un nivel alto. Por tanto, podemos concluir que la muestra de estudio, considera que el gobierno electrónico siempre es promovido por el SAT de Lima.

Dimensión Información

Tabla 13

Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Información

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	42	28,2
Alto	107	71,8
Total	149	100,0

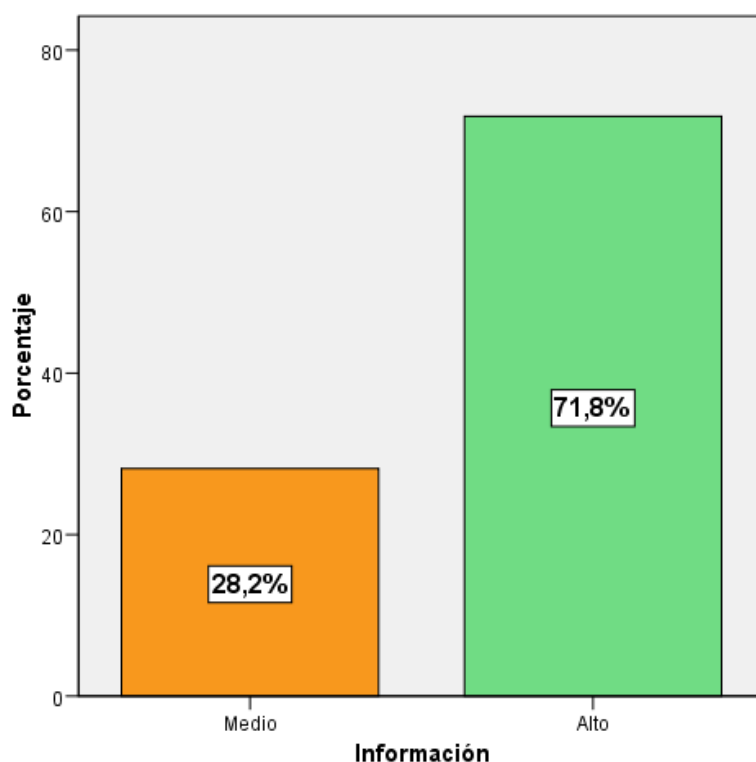


Figura 7. Formulación de Información en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima

Interpretación

Los resultados de la tabla 13 y la figura 7 muestran que del total de encuestados, ninguno percibe que la información en las prácticas de gobierno electrónico en el SAT de Lima se de en un nivel bajo, el 28,2% lo perciben un nivel medio, y el 71,8% opina que el nivel es alto. Por tanto, podemos concluir que la muestra de estudio, considera que la información dentro de las prácticas del gobierno electrónico siempre es promovida por el SAT de Lima.

Dimensión Interacción

Tabla 14

Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Interacción

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	53	35,6
Alto	96	64,4
Total	149	100,0

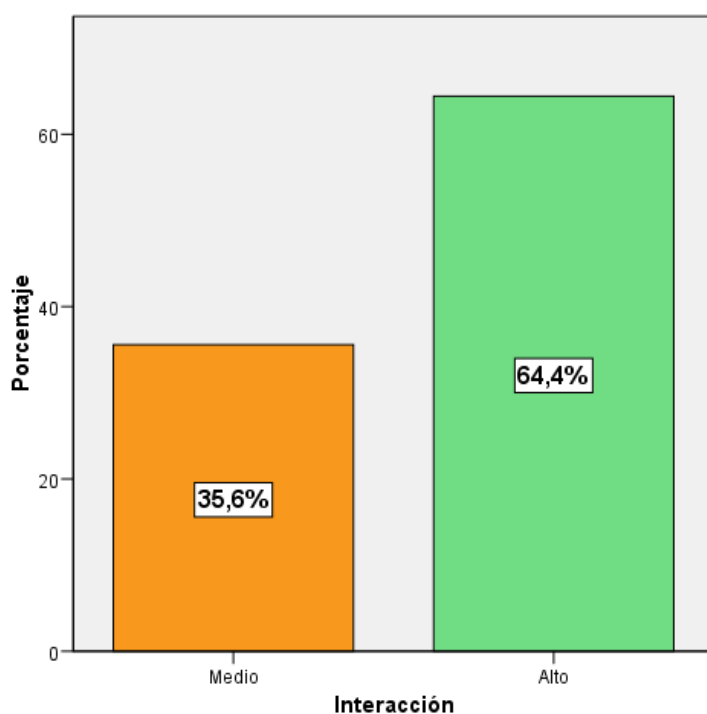


Figura 8. Formulación de la Interacción en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima

Interpretación

Los resultados de la tabla 14 y la figura 8 muestran que del total de encuestados, ninguno percibe que la interacción en el gobierno electrónico tenga un nivel bajo en el SAT de Lima; el 35,6% percibe la interacción en un nivel medio, y el 64,4% percibe la interacción en un nivel alto. Por tanto, podemos concluir que la muestra de estudio, considera que la interacción en el gobierno electrónico siempre es promovida por el SAT de Lima.

Dimensión Transacción

Tabla 15

Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Transacción

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Bajo	5	3,4
Medio	13	8,7
Alto	131	87,9
Total	149	100,0

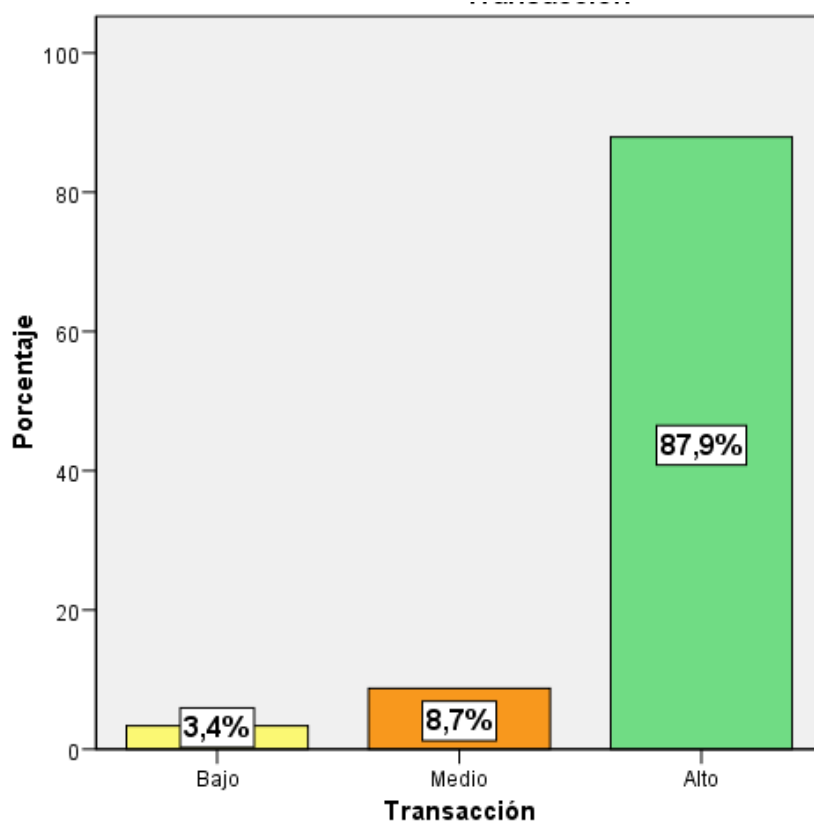


Figura 9. Formulación de la Transacción en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima

Interpretación

Los resultados de la tabla 15 y la figura 9 muestran que el 3,4% del total de encuestados perciben que la transacción en el gobierno electrónico tiene un nivel bajo, el 8,7% percibe un nivel medio y, el 87,9% percibe la transacción en el gobierno electrónico en nivel alto. Por tanto, podemos concluir que la muestra de estudio, considera que la transacción en el gobierno electrónico siempre es promovida por el SAT de Lima.

Dimensión Transformación

Tabla 16

Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Transformación

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	12	8,1
Alto	137	91,9
Total	149	100,0

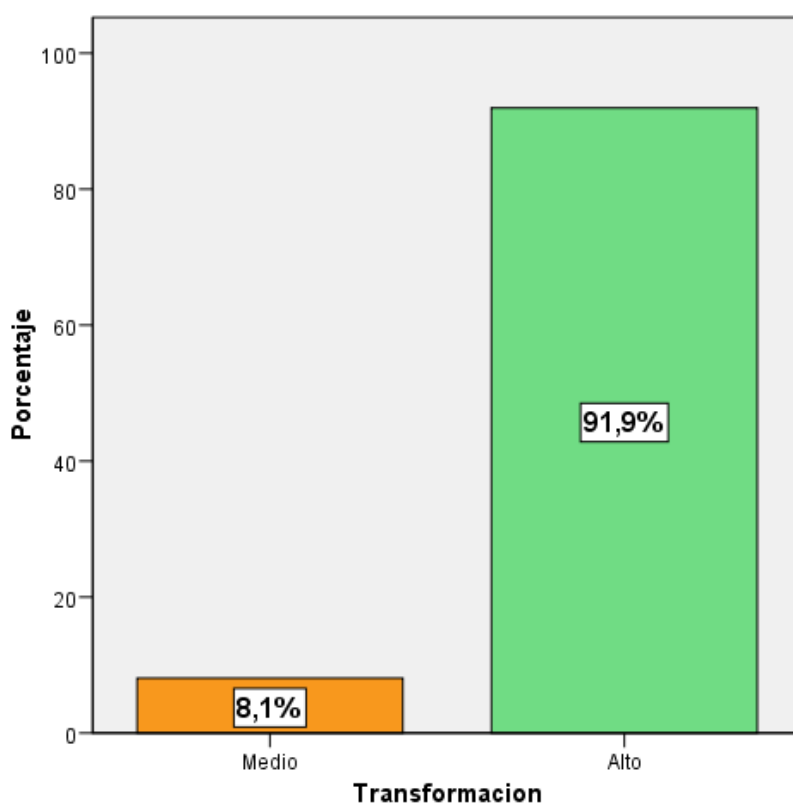


Figura 10. Formulación de la Transformación en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima

Interpretación

Los resultados de la tabla 16 y la figura 10 muestran que del total de encuestados ninguno percibe que la Transformación en el gobierno electrónico tenga un nivel bajo, el 8,1% percibe un nivel medio y, el 91,9% opina que el nivel es alto. Por tanto, podemos concluir que la muestra de estudio, considera que la Transformación en el gobierno electrónico siempre es promovida por el SAT de Lima.

3.1.2 Resultados descriptivos de la variable 2: Recaudación tributaria por impuesto vehicular.

Tabla 17

Distribución de la tabla de frecuencia Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	11	7,4
Alto	138	92,6
Total	149	100,0

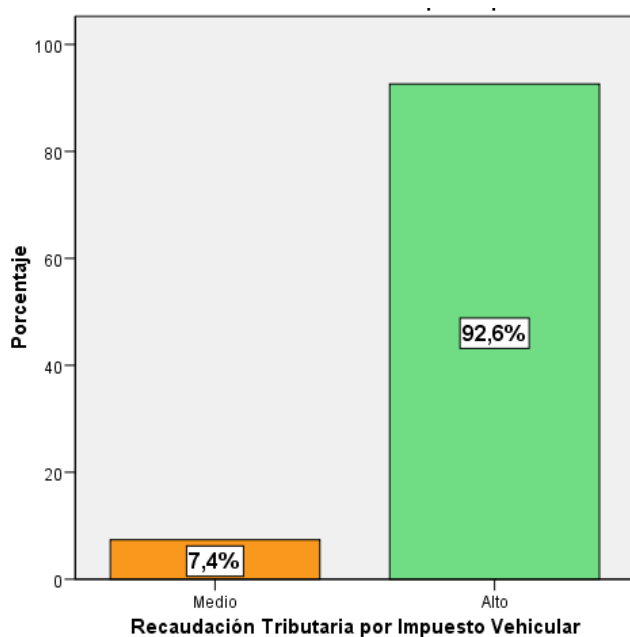


Figura 11. Recaudación Tributaria por impuesto vehicular en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima.

Interpretación

Los resultados de la tabla 17 y la figura 11 muestran que del total de encuestados en ningún caso se percibe que el nivel de la recaudación tributaria por impuesto vehicular es bajo, el 7,4% percibe que tiene un nivel medio, y el 92,6% de los encuestados percibe la recaudación tributaria por impuesto vehicular en un nivel alto. Por tanto, podemos concluir que la muestra de estudio, considera que la recaudación tributaria por impuesto vehicular en el SAT de Lima mantiene un nivel alto.

Dimensión Determinación por Declaración Jurada

Tabla 18

Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Determinación por declaración jurada

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	10	6,7
Alto	139	93,3
Total	149	100,0

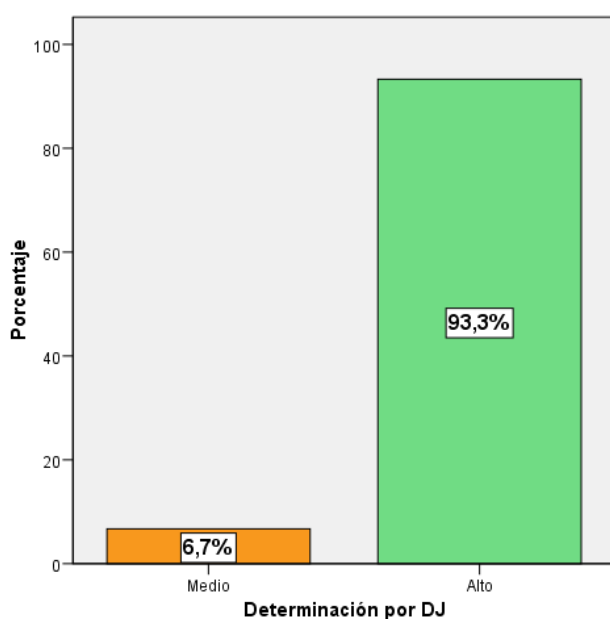


Figura 12. Formulación de la determinación del impuesto vehicular por declaración jurada en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima.

Interpretación

Los resultados de la tabla 18 y la figura 12 muestran que ninguna de las personas encuestadas percibe que la determinación del impuesto vehicular por declaración jurada tenga un nivel bajo, el 6,7% percibe que es promovida en un nivel medio, y el 93,3% opina que se promueve en nivel alto. Por tanto, podemos concluir que la muestra de estudio, considera que la determinación del impuesto vehicular por declaración jurada es casi siempre promovida por el SAT de Lima.

Dimensión Determinación por Fiscalización

Tabla 19

Distribución de la tabla de frecuencias de la formulación Determinación por Fiscalización

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Bajo	6	4
Medio	15	10,1
Alto	128	85,9
Total	149	100,0

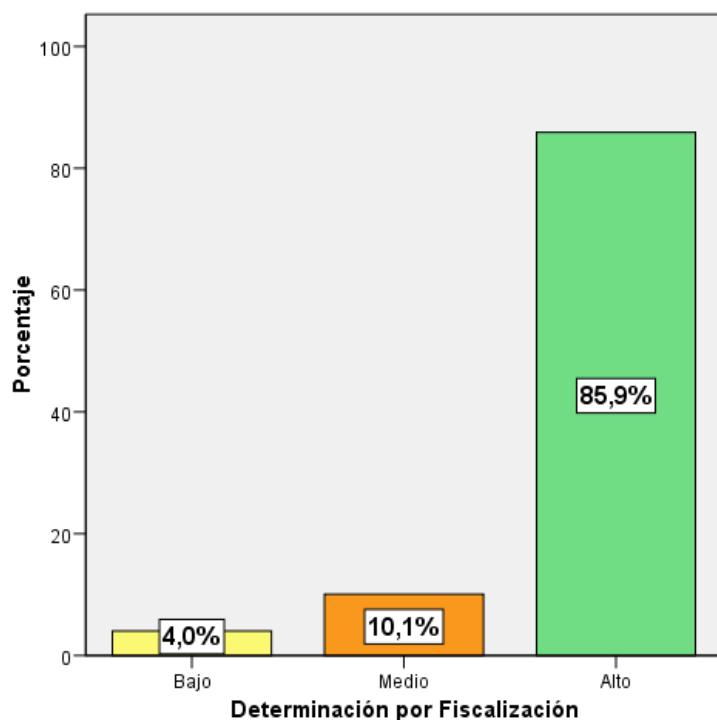


Figura 13. Formulación de la determinación del impuesto vehicular por Fiscalización en opinión de los contribuyentes asistentes al SAT de Lima.

Interpretación

Los resultados de la tabla 19 y la figura 13 muestran que el 4,0% de los encuestados perciben que la determinación del impuesto vehicular por Fiscalización es de nivel bajo, el 10,1% percibe que es promovida en nivel medio, y el 85,9% percibe que se promueve a nivel alto. Por tanto, podemos concluir que la muestra de estudio, considera que la determinación del impuesto vehicular por Fiscalización siempre es promovida por el SAT de Lima.

3.2 Contratación de hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

H₀: El Gobierno Electrónico no se relaciona con la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

H₁: El Gobierno Electrónico se relaciona con la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Significancia: 0.05 (5%)

Regla de decisión:

Si p -valor < 0.05, rechazar H₀.

Si p -valor > 0.05, aceptar H₀.

Tabla 20

Relación entre el las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular.

		Correlaciones		
			Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular	Gobierno Electrónico
Rho de Spearman	Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular	Coefficiente de correlación	1,000	,308**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	149	149
	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	,308**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	149	149

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado que nos muestra la tabla 20, nos determina una relación positiva igual a 0,308 entre las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria por impuesto vehicular, lo cual denota la existencia de un nivel de correlación baja. Asimismo, el grado de significancia de las variables antes descritas es igual a 0,000 (menor al valor crítico =0,05) por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, que las prácticas de gobierno electrónico tienen relación con la recaudación tributaria por impuesto vehicular.

3.2.2 Hipótesis Específica 1

H₀: La información en las prácticas de gobierno electrónico no se relaciona con la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

H₁: La información en las prácticas de gobierno electrónico se relaciona con la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Significancia: 0.05 (5%)

Regla de decisión:

Si p- valor < 0.05, rechazar H₀.

Si p- valor > 0.05, aceptar H₀.

Tabla 21

Relación entre la información en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular.

Correlaciones				
			Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular	Información
Rho de Spearman	Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular	Coefficiente de correlación	1,000	,371**
		Sig. (bilateral) N	.	,000 149
	Información	Coefficiente de correlación	,371**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 149	.

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado en la tabla 21, nos determina una relación positiva igual a 0,371 entre la información en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria por impuesto vehicular, lo cual denota la existencia de un nivel de correlación media. Asimismo, el grado de significancia de las variables antes descritas es igual a 0,000 (menor al valor crítico =0,05) por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, que la información en las prácticas de gobierno electrónico tiene relación con la recaudación tributaria por impuesto vehicular.

3.2.3 Hipótesis Específica 2

H₀: La interacción en las prácticas de gobierno electrónico no se relaciona con la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

H₁: La interacción en las prácticas de gobierno electrónico se relaciona con la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Significancia: 0.05 (5%)

Regla de decisión:

Si p- valor < 0.05, rechazar H₀.

Si p- valor > 0.05, aceptar H₀.

Tabla 22

Relación entre el la interacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular.

		Correlaciones		
			Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular	Interacción
Rho de Spearman	Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular	Coeficiente de correlación	1,000	,025**
		Sig. (bilateral)	.	,763
		N	149	149
	Interacción	Coeficiente de correlación	,025**	1,000
Sig. (bilateral)		,763		
N		149	149	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado en la tabla 22, nos determina una relación positiva igual a 0,025 entre la interacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria por impuesto vehicular, lo cual denota la existencia de un nivel de correlación prácticamente nula. Asimismo, el grado de significancia de las variables antes descritas es igual a 0,763 (mayor al valor crítico =0,05) por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, que la interacción en las prácticas de gobierno electrónico no tiene relación con la recaudación tributaria por impuesto vehicular.

3.2.4 Hipótesis Específica 3

H₀: La Transacción en las prácticas de gobierno electrónico no se relaciona con la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

H₁: La Transacción en las prácticas de gobierno electrónico se relaciona con la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Significancia: 0.05 (5%)

Regla de decisión:

Si p- valor < 0.05, rechazar H₀.

Si p- valor > 0.05, aceptar H₀.

Tabla 23

Relación entre el la Transacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular.

		Correlaciones		
			Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular	Transacción
Rho de Spearman	Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular	Coefficiente de correlación	1,000	,285**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	149	149
	Transacción	Coefficiente de correlación	,285**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N		149	149	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado en la tabla 23, nos determina una relación positiva igual a 0,285 entre la transacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria por impuesto vehicular, lo cual denota la existencia de un nivel de correlación baja. Asimismo, el grado de significancia de las variables antes descritas es igual a 0,000 (mayor al valor crítico =0,05) por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, que la transacción en las prácticas de gobierno electrónico tiene relación con la recaudación tributaria por impuesto vehicular.

3.2.5 Hipótesis Específica 4

H₀: La Transformación en las prácticas de gobierno electrónico no se relaciona con la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

H₁: La Transformación en las prácticas de gobierno electrónico se relaciona con la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Significancia: 0.05 (5%)

Regla de decisión:

Si p- valor < 0.05, rechazar H₀.

Si p- valor > 0.05, aceptar H₀.

Tabla 24

Relación entre el la Transacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular.

Correlaciones				
			Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular	Transformación
Rho de Spearman	Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular	Coefficiente de correlación	1000.000	,424**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	149	149
	Transformación	Coefficiente de correlación	,424**	1000.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	149	149

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado en la tabla 24, nos determina una relación positiva igual a 0,424 entre la transformación en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria por impuesto vehicular, lo cual denota la existencia de un nivel de correlación moderada. Asimismo, el grado de significancia de las variables antes descritas es igual a 0,000 (mayor al valor crítico $=0,05$) por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, que la transformación en las prácticas de gobierno electrónico tiene relación con la recaudación tributaria por impuesto vehicular.

IV. DISCUSIÓN

El resultado de la tabla 12 de la presente investigación señala que un 99,3 % de los ciudadanos encuestados consideran que las prácticas de gobierno electrónico en el SAT de Lima son promovidas en un nivel alto, seguido de un 0,7% de encuestados que consideran que son promovidas en nivel medio. Por lo tanto, se concluye que la gran mayoría de los ciudadanos perciben que las prácticas de gobierno electrónico que viene impulsando el SAT de Lima son de nivel alto.

De igual forma, tenemos que el resultado que nos muestra la tabla 20, relacionada con la hipótesis principal, nos determina una relación positiva igual a 0,308 entre las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria por impuesto vehicular.

Asimismo, Velásquez (2014) afirma que las instituciones públicas han sido creadas con la finalidad de colmar las necesidades que demanda la sociedad. Es por ello que toma como ejemplo un municipio a fin de plantear un modelo de Gestión Estratégica del Gobierno Electrónico la cual se encuentra acompañada de iniciativas tecnológicas, como lo son las TIC.

Por otro lado, en la tabla 17 del presente trabajo de investigación se tiene como resultado que el 92,6% de los ciudadanos encuestados perciben que la recaudación tributaria se da por impuesto vehicular; seguido de un 7.4% de encuestados que perciben un nivel bajo. En ese sentido, tenemos que los ciudadanos tienen una percepción que el Servicio de Administración Tributaria promueve en un nivel alto lo que implica la recaudación tributaria del impuesto vehicular.

De igual forma, García (2013) hace referencia de cómo a través del gobierno electrónico, se cambian las funciones de un gobierno tradicional a un portal web, todo esto teniendo en cuenta que el interés para la mejora es el ciudadano, permitiendo la existencia de transparencia en la gestión. Por otro lado, El trabajo también nos dice que el estado al hacer uso de estas tecnologías crea una necesidad de que día a día se brinde información cada vez más actualizada y veraz en beneficio de los ciudadanos, lo cual nos llevará a tener índices de

eficiencia y eficacia en la Gestión Pública.

Neyra (2010), crea un análisis de cómo en la sociedad las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han generado una transición hacia lo que se conoce como la Sociedad de la Información. También refiere que cualquier tipo de desarrollo sea en el plano social, político o normativo, tiene necesariamente que estar enmarcado en los procesos globales, caso contrario se podría llegar al aislamiento.

V. CONCLUSIONES

- Primera: En relación al objetivo general, determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima e hipótesis general, se concluye que existe una relación baja y positiva entre el gobierno electrónico y la recaudación tributaria. Asimismo, su valor de probabilidad es menor a 0.05 ($p=0,000$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. ($Rho=0,308$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0,05$).
- Segunda: Respecto al objetivo específico 1, determinar la relación entre la información en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima e hipótesis específica 1, se concluye que existe una correlación baja y positiva entre la información en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria por impuesto vehicular. Asimismo, tenemos que su valor de probabilidad es menor a 0.05 ($p=0,001$). Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. ($Rho=0,371$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0,05$).
- Tercera: Respecto al objetivo específico 2, determinar la relación entre la interacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, se concluye que existe una correlación prácticamente nula entre la interacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria por impuesto vehicular. Asimismo, su valor de probabilidad es mayor a 0.05 ($p=0,763$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. ($Rho=0,025$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0,05$).
- Cuarta: En cuanto al objetivo específico 3, determinar la relación entre la transacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración

Tributaria de Lima, concluimos que existe una correlación baja y positiva entre la transacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria por impuesto vehicular. Asimismo, su valor de probabilidad es menor a 0.05 ($p=0,000$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. ($Rho=0,285$; p - valor = $0.000 < 0,05$).

Quinta: Con respecto al objetivo específico 4, determinar la relación entre la transformación en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, se concluye que existe una correlación baja y positiva entre la transformación en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria por impuesto vehicular. Asimismo, su valor de probabilidad es menor a 0.05 ($p=0,000$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. ($Rho=0,424$; p - valor = $0.000 < 0,05$).

VI. RECOMENDACIONES

- Primera: Los resultados de la presente investigación, arrojan que existe una relación baja entre las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el SAT de Lima. Esto implica que la administración debe implementar mejores canales de comunicación, y a su vez rediseñar sus procesos de atención personalizada.
- Segunda: En lo que corresponde a los procesos simplificados vía web, es necesario que no solo sean los SAT a nivel nacional quienes se sujeten a las políticas de gobierno electrónico, sino que corresponde que las municipalidades provinciales y distritales a nivel nacional, cuenten con herramientas tecnológicas que les permita facilitar la gestión de la administración, y a su vez, brindar a los ciudadanos, información, correcta.
- Tercera: Se recomienda que se aplique y lleve a cabo la interacción entre entidades, no mediante compra de data entre entidades, sino que cada entidad cuente con la información de las otras sin costo y ni restricción, a fin de generar un único registro. Y con ello, el ciudadano puede contar con acceso a todas las entidades, y estas últimas, pueden contar con información referente a cada ciudadano, desde donde vive, su DNI o RUC, domicilio, teléfonos, Licencias, etc.
- Cuarta: De igual forma, se recomienda que el estado y todas las entidades que lo conforman, brinden y realicen campañas de información, y de difusión de las herramientas modernas que le puede ayudar en diversas situaciones, así como beneficios que brinda la administración a los ciudadanos.

VII. REFERENCIAS

- Andrade, V. (2010). *Gobierno Electrónico Local: Estudio aplicado al área de ficha de protección social en la dirección de desarrollo comunitario de la ilustre Municipalidad de Punta Arenas*. Chile: Universidad de Magallanes.
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Episteme.
- Asesor Empresarial. (2015). *Tributación Municipal*. Lima: Real Time.
- Banco Mundial. (2015). *Definición de E-Government citado por ONGEI, Conceptos generales en el marco del Gobierno Electrónico*. Lima.
- Bersano, C. d. (Marzo de 2006). *newpagecomunicacion.sociales*. Obtenido de <http://newpagecomunicacion.sociales.uba.ar>
- Castro-Pozo Diaz, H. (1994). *Ley de tributación municipal : concordada y comentada : decreto legislativo 776*. Lima: Ipadel.
- Decreto Supremo 156-2004. (2004). *TUO de la Ley de Tributación Municipal*. Lima.
- Espejo Carrillo, F. (1986). *Como hacer la tesis y el trabajo de investigación universitaria*. Lima: Horizonte.
- García, M. (2013). *Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque (Tesis de Grado)*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Gartner Group. (2000). *Singapore's E-government Initiative*. Stanford Connecticut: Gartner First Take.
- Giron, O. (2013). *Gobierno Electrónico y Acceso a la Información (Tesis de Magister)*. El Salvador: Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas".
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI. (2015). Recuperado el 11 de Octubre de 2016, de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/poblacion-que-utiliza-internet-incremento-frecuencia-de-uso-8275/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI. (2015). Recuperado el 5 de Octubre de 2016, de <https://www.inei.gob.pe>
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas - ONU.

- Neyra , K. (2010). *Análisis del esquema organizacional y funcional de la oficina de gobierno electrónico e informático (Tesis para Grado de Abogado)*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- OEA. (2 de Noviembre de 2016). *Portal web de la OEA*. Obtenido de http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- OECD. (2003). *The E-government imperative* . Paris: OECD e-Government Studies.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico - ONGEI. (2013). *Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 - 2017*.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico. (2014). *Gobierno Electrónico*. Recuperado el 20 de Octubre de 2016, de http://www.ongei.gob.pe/quienes/ongei_QUIENES.asp
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático, ONGEI. (10 de Junio de 2014). *Slide Share*. Obtenido de <http://es.slideshare.net>
- ONGEI. (Octubre de 2013). *Libro ONGEI*. Recuperado el 14 de setiembre de 2016, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Perea, R. (2004). *Educación para la salud reto de nuestro tiempo*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: Espasa Calpe.
- Robles Moreno, C. d. (2016). *Código Tributario: doctrina y comentarios*. Lima: Instituto Pacífico.
- Ruiz de Castilla Ponce de León, F. (Noviembre de 2008). La obligación tributaria y los deberes administrativos. *Actualidad Empresarial*(170), 78-82.
- Sanchez Carlesi, Hugo; Reyes Meza, Carlos. (1998). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Servicio de Administración Tributaria de Lima. (2009). *Portal Web SAT*. Recuperado el 14 de 09 de 2016, de <https://www.sat.gob.pe/Websitev9>
- Servicio de Administración Tributaria de Lima. (2010). *Portal Transparencia*. Recuperado el 2016 de Octubre de 26, de <http://www.sat.gob.pe/transparenciav2/Transparencia.aspx>

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa. S.A.

Tejeda, C. (2012). *La administración electrónica, casos y propuestas en la República Dominicana*. Santo Domingo - República Dominicana: Universidad de Salamanca.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de Investigación Científica* . Lima: San Marcos.

Vallejo, C. V. (2015). *Manual de Código Tributario* . Lima: Editora Vallejo.

Velasquez, J. (2014). *Plan estrategico de gobierno electrónico y la administración pública en la gerencia municipal del distrito de Independencia (Tesis de Magister)*. Lima: Univesidad César Vallejo.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima.

2. AUTOR (A, ES, AS)

Kelly del Carmen Ayllón Samaniego – kayllons@hotmail.com

3. RESUMEN

El presente estudio de investigación ha tenido como objetivo conocer la relación existente entre el Gobierno Electrónico y la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el SAT de Lima.

Cabe señalar, que la investigación es de tipo correlacional descriptivo, para lo cual se ha contado con una muestra de 149 personas que han sido atendidas dentro de las instalaciones del SAT de Lima, en la Sede Camaná, quienes han constituido el total de personas encuestadas a fin de lograr cumplir con los objetivos de nuestra investigación.

Dentro del instrumental aplicado, debemos señalar que se ha aplicado un cuestionario, que consta de 54 preguntas cerradas, de las cuales tenemos que 30 ítems corresponden a la variable Gobierno Electrónico, y 24 ítems corresponden a la variable Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular.

Podemos concluir, que conforme al objetivo general e hipótesis general, se concluye que existe una relación baja y positiva entre el gobierno electrónico y la recaudación tributaria, con lo cual, tenemos que mientras más prácticas de gobierno electrónico se realicen, los niveles de recaudación tributaria por Impuesto vehicular se van a incrementar. ($Rho=0,308$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0,05$).

4. PALABRAS CLAVE

Gobierno Electrónico, Tecnología de la Información y Comunicación, Herramientas tecnológicas, Recaudación Tributaria, Impuesto Vehicular, tributación.

5. ABSTRACT

The present research study has as objective to know the relation between the Electronic Government and the Tax Collection of the Vehicle Tax in the SAT of Lima

It should be noted that the research is of a descriptive correlational type, for which a sample of 149 people have been treated within the SAT facilities of Lima, at Camaná Headquarters, who have constituted the total number of people surveyed In order to achieve the objectives of our research.

Within the applied instruments, we must point out that a questionnaire has been applied, which consists of 54 closed questions, of which we have 30 items correspond to the variable Electronic Government, and 24 items correspond to the variable Tax Collection by Vehicle Tax.

We can conclude that, according to the general objective and general hypothesis, it is concluded that there is a low and positive relationship between e-government and tax collection, which means that the more e-government practices, the levels of tax collection for vehicle tax are going to increase. (Rho = 0.308, p-value = 0.000 <0.05).

6. KEYWORDS: Electronic Government, Information Technology and Communication, Technological tools, Tax collection, Vehicle tax, Taxation

7. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ocupan un lugar importante en la vida cotidiana de las personas, y por ello nos resulta casi imprescindible el adaptarnos a ellas.

El presente trabajo denominado Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima, busca evidenciar la importancia de las tecnologías de la información y comunicación y que el estado no es ajeno al uso de las herramientas tecnológicas, y aprovecha estos beneficios para a través de la recaudación tributaria brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

Debemos tener presente que un buen planteamiento de las TIC por parte del gobierno, y el uso adecuado de las mismas por la población hace que los nexos de comunicación entre gobierno y la sociedad sean más eficientes.

Claro está que hoy en día, el Perú no es un país líder en el desarrollo de capacidades sobre investigación e innovación. Por ello, es sumamente importante la difusión y transferencia de las tecnologías a fin de identificar cómo se realizan estos procesos, y dar mayor atención a aquellas tecnologías que están disponibles en el mundo y pueden generar grandes cambios en la dinámica de distintos sectores económicos.

En atención a lo expuesto, tenemos un desafío como gobierno o estado, y esto es que el gobierno electrónico no solo se desarrolle de manera efectiva, sino que este desarrollo se haga de forma sostenible en el tiempo.

Finalmente, el presente trabajo se centra en como las tecnologías de la información y comunicación, dentro del gobierno electrónico, implican una mejora en la recaudación tributaria. Para ver estos incrementos en la recaudación tributaria tomaremos al impuesto vehicular como tributo modelo de nuestro trabajo.

8. METODOLOGÍA

Para los diversos investigadores, el objeto de la investigación descriptiva consiste en evaluar ciertas características de una situación particular en uno o

más puntos del tiempo. En este tipo de investigaciones se analizan los datos reunidos para descubrir así, cuales variables están relacionadas entre sí. De igual forma, su objetivo consiste en evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del tiempo. En esta investigación se analizan los datos reunidos para descubrir así, cuales variables están relacionadas entre sí. La investigación realizada en el presente estudio es de corte básico, es decir, tiene como finalidad incrementar los conocimientos teóricos, sin interesarse en sus posibles aplicaciones o las consecuencias prácticas que se generan

Debemos señalar que en el presente caso la Gerencia de Servicios al Administrado del SAT de Lima nos brindó las facilidades de su sistema de colas. De la revisión de esta información, desprendemos que no existe un tiket que determine de forma específica la atención sobre impuesto predial, arbitrios, impuesto vehicular, etc., sino que lo tiene generalizado en dos tipos de tiket, para consulta de materia tributaria y no tributario.

9. RESULTADOS

Los resultados de la tabla 12 y la figura 6 muestran que del total de encuestados, ninguno ha señalado que las prácticas de gobierno electrónico se promuevan en un nivel bajo dentro del SAT de Lima, un 0,7% perciben que el gobierno electrónico es promovido en un nivel medio, el 99.3% percibe que es promovido en un nivel alto. Por tanto, podemos concluir que la muestra de estudio, considera que el gobierno electrónico siempre es promovido por el SAT de Lima.

Por otro lado, los resultados descriptivos de la variable Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular, de la tabla 17 y la figura 11 muestran que del total de encuestados en ningún caso se percibe que el nivel de la recaudación tributaria por impuesto vehicular es bajo, el 7,4% percibe que tiene un nivel medio, y el 92,6% de los encuestados percibe la recaudación tributaria por impuesto vehicular en un nivel alto. Por tanto, podemos concluir que la muestra de estudio, considera que la recaudación tributaria por impuesto vehicular en el SAT de Lima mantiene un nivel alto. Por tanto, podemos concluir que la muestra de estudio,

considera que la recaudación tributaria por impuesto vehicular es casi siempre promovida por el SAT de Lima.

Por otro lado, en cuanto a la correlación de las variables nos muestra la tabla 20, nos determina una relación positiva igual a 0,308 entre las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria por impuesto vehicular, lo cual denota la existencia de un nivel de correlación baja

10. DISCUSIÓN

El resultado de la tabla 12 de la presente investigación señala que un 99,3 % de los ciudadanos encuestados consideran que las prácticas de gobierno electrónico en el SAT de Lima son promovidas en un nivel alto, seguido de un 0,7% de encuestados que consideran que son promovidas en nivel medio. Por lo tanto, se concluye que la gran mayoría de los ciudadanos perciben que las prácticas de gobierno electrónico que viene impulsando el SAT de Lima son de nivel alto.

De igual forma, tenemos que el resultado que nos muestra la tabla 20, relacionada con la hipótesis principal, nos determina una relación positiva igual a 0,308 entre las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria por impuesto vehicular.

Asimismo, Velásquez (2014) afirma que las instituciones públicas han sido creadas con la finalidad de colmar las necesidades que demanda la sociedad. Es por ello que toma como ejemplo un municipio a fin de plantear un modelo de Gestión Estratégica del Gobierno Electrónico la cual se encuentra acompañada de iniciativas tecnológicas, como lo son las TIC.

Por otro lado, en la tabla 17 del presente trabajo de investigación se tiene como resultado que el 92,6% de los ciudadanos encuestados perciben que la recaudación tributaria se da por impuesto vehicular; seguido de un 7.4% de encuestados que perciben un nivel bajo. En ese sentido, tenemos que los ciudadanos tienen una percepción que el Servicio de Administración Tributaria

promueve en un nivel alto lo que implica la recaudación tributaria del impuesto vehicular.

De igual forma, García (2013) hace referencia de cómo a través del gobierno electrónico, se cambian las funciones de un gobierno tradicional a un portal web, todo esto teniendo en cuenta que el interés para la mejora es el ciudadano, permitiendo la existencia de transparencia en la gestión. Por otro lado, El trabajo también nos dice que el estado al hacer uso de estas tecnologías crea una necesidad de que día a día se brinde información cada vez más actualizada y veraz en beneficio de los ciudadanos, lo cual nos llevará a tener índices de eficiencia y eficacia en la Gestión Pública.

Neyra (2010), crea un análisis de cómo en la sociedad las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han generado una transición hacia lo que se conoce como la Sociedad de la Información. También refiere que cualquier tipo de desarrollo sea en el plano social, político o normativo, tiene necesariamente que estar enmarcado en los procesos globales, caso contrario se podría llegar al aislamiento.

11. CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general y a fin de corroborar la hipótesis general, se ha comprobado que existe una correlación baja para las variables en estudio, siendo el grado de correlación igual a 0,308. Asimismo, su valor de probabilidad es menor a 0.05 ($p=0,000$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Esto, nos da a entender que si bien existe un resultado positivo, aún queda mucho por avanzar en cuanto al Gobierno Electrónico y con ello lograr mejores resultados en la administración en razón a satisfacción de los ciudadanos y con ello se logre niveles óptimos de recaudación tributaria.

12. REFERENCIAS

- Andrade, V. (2010). *Gobierno Electrónico Local: Estudio aplicado al área de ficha de protección social en la dirección de desarrollo comunitario de la ilustre Municipalidad de Punta Arenas*. Chile: Universidad de Magallanes.
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Episteme.
- Asesor Empresarial. (2015). *Tributación Municipal*. Lima: Real Time.
- Banco Mundial. (2015). *Definition of E-Government citado por ONGEI, Conceptos generales en el marco del Gobierno Electrónico*. Lima.
- Bersano, C. d. (Marzo de 2006). *newpagecomunicacion.sociales*. Obtenido de <http://newpagecomunicacion.sociales.uba.ar>
- Castro-Pozo Diaz, H. (1994). *Ley de tributación municipal : concordada y comentada : decreto legislativo 776*. Lima: Ipadel.
- Decreto Supremo 156-2004. (2004). *TUO de la Ley de Tributación Municipal*. Lima.
- Espejo Carrillo, F. (1986). *Como hacer la tesis y el trabajo de investigación universitaria*. Lima: Horizonte.
- García, M. (2013). *Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque (Tesis de Grado)*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Gartner Group. (2000). *Singapore's E-government Initiative*. Stanford Connecticut: Gartner First Take.
- Giron, O. (2013). *Gobierno Electrónico y Acceso a la Información (Tesis de Magister)*. El Salvador: Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas".
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, I. (26 de Marzo de 2015). *INEI*. Recuperado el 11 de Octubre de 2016, de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/poblacion-que-utiliza-internet-incremento-frecuencia-de-uso-8275/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, I. (Diciembre de 2015). *INEI*. Recuperado el 5 de Octubre de 2016, de <https://www.inei.gob.pe>
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas - ONU.
- Neyra, K. (2010). *Análisis del esquema organizacional y funcional de la oficina de gobierno electrónico e informático (Tesis para Grado de Abogado)*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- OEA. (2 de Noviembre de 2016). *Portal web de la OEA*. Obtenido de http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- OECD. (2003). *The E-government imperative*. Paris: OECD e-Government Studies.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico - ONGEI. (2013). *Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 - 2017*.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico. (2014). *Gobierno Electrónico*. Recuperado el 20 de Octubre de 2016, de <http://www.ongei.gob.pe/quienes/ongei QUIENES.asp>
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático, ONGEI. (10 de Junio de 2014). *Slide Share*. Obtenido de <http://es.slideshare.net>
- ONGEI. (Octubre de 2013). *Libro ONGEI*. Recuperado el 14 de setiembre de 2016, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Perea, R. (2004). *Educación para la salud reto de nuestro tiempo*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: Espasa Calpe.
- Robles Moreno, C. d. (2016). *Código Tributario: doctrina y comentarios*. Lima: Instituto Pacífico.
- Ruiz de Castilla Ponce de León, F. (Noviembre de 2008). La obligación tributaria y los deberes administrativos. *Actualidad Empresarial*(170), 78-82.
- Sanchez Carlesi, Hugo; Reyes Meza, Carlos. (1998). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Servicio de Administración Tributaria de Lima. (2009). *Portal Web SAT*. Recuperado el 14 de 09 de 2016, de <https://www.sat.gob.pe/Websitev9>
- Servicio de Administración Tributaria de Lima. (2010). *Portal Transparencia*. Recuperado el 2016 de Octubre de 26, de <http://www.sat.gob.pe/transparenciav2/Transparencia.aspx>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa. S.A.
- Tejeda, C. (2012). *La administración electrónica, casos y propuestas en la República Dominicana*. Santo Domingo - República Dominicana: Universidad de Salamanca.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Vallejo, C. V. (2015). *Manual de Código Tributario*. Lima: Editora Vallejo.

Velasquez, J. (2014). *Plan estrategico de gobierno electrónico y la administración pública en la gerencia municipal del distrito de Independencia (Tesis de Magister)*. Lima: Univesidad César Vallejo.

DECLARACIÓN JURADA
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Kelly del Carmen Ayllón Samaniego, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09904497, con el artículo titulado “Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: Lima, 30 de Enero de 2017

Nombres y apellidos: Kelly del Carmen Ayllón Samaniego

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gobierno Electrónico y la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima Autor: Kelly del Carmen Ayllón Samaniego				Variables / Dimensiones		
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable 1: Gobierno Electrónico			
General	General	General	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
¿Cómo se relaciona Gobierno Electrónico y la Recaudación Tributaria del Impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima?	Determinar la Relación existente entre el Gobierno Electrónico y la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima	Existe una Relación directamente proporcional entre el Gobierno Electrónico y la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima	* Información	* Portal Web Institucional * Portal Transparencia Formularios para Descargar	1 - 4 5 - 7 8 - 11	(5) Siempre (4) Casi Siempre (3) Algunas Veces (2) Casi Nunca (1) Nunca
Específicos	Específicos	Específicos	* Interacción	* Comunicación Social * Comunicación Interpersonal * Comunicación de Entrenamiento	12 - 14 15 - 16 17 - 18	
1. ¿Cómo se relaciona la Información en las prácticas de Gobierno Electrónico con la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima?	1. Determinar la relación de la información en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.	1. Existe relación entre la información en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.	* Transacción	* Medio de pago Electrónico * Portal SAT Móvil * Consultas de Trámites en Línea	19 - 20 21 - 22 23 - 24	
2. ¿Cómo se relaciona la Interacción en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima?	2. Determinar la relación entre la Interacción en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.	2. Existe relación entre la Interacción en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.	* Transformación	* Innovaciones Tecnológicas * Rediseños de Procesos * Intercambio de Información Interinstitucionales	25 - 26 27 - 28 29 - 30	
3. ¿Cómo se relaciona la Transacción en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima?	3. Determinar la relación entre la Transacción en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.	3. Existe relación entre la Transacción en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular dentro del Servicio de Administración Tributaria de Lima.	Variable 2: Recaudación Tributaria			
4. ¿Cómo se relaciona la Transformación en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima?	4. Determinar la relación entre la Transformación en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.	4. Existe relación entre la transformación en las prácticas de Gobierno Electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.	* Determinación Por Declaración Jurada	* Presencial * Plataforma Virtual de Concesionarios * Plataforma Virtual Notarial	1 - 3 4 - 9 10 - 16	(5) Siempre (4) Casi Siempre (3) Algunas Veces (2) Casi Nunca (1) Nunca
			* Determinación Por Fiscalización	* Acceso a Base de datos de SUNARP Convenio con la Administración Tributaria - SUNAT	* 17 - 20 21 - 24	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR						
<p>TIPO: La investigación realizada es de corte básico y tiene como finalidad incrementar los conocimientos teóricos, sin interesarse en sus posibles aplicaciones o las consecuencias prácticas que se generan. Al respecto, tenemos que Carrillo (1986) define la investigación pura como la de más alto nivel. Pues con ella se busca algo nuevo con métodos nuevos, sin pensar si la investigación es útil o no. Sus resultados no tienen aplicación a la vista.</p> <p>DISEÑO: El proceso de investigación realizado, tiene un diseño no experimental, pues no se ha manipulado las variables, por tanto, se observan los hechos tal como se producen de forma natural. También es de corte transeccional o transversal, ya que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede</p> <p>MÉTODO: Enfoque cuantitativo-deductivo, a partir de la formulación de hipótesis se deducirá determinadas consecuencias. El método hipotético-deductivo, consiste en hacer observaciones manipulativas y análisis, a partir de las cuales se formulan hipótesis que serán comprobadas mediante experimentos controlados</p>	<p>POBLACIÓN: La población está conformada por ciudadanos que diariamente asisten por atención y orientación en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.</p> <table border="1" data-bbox="539 674 608 846"> <thead> <tr> <th>Sistema de colas/ tipo de atención</th> <th>Cantidad de atenciones al mes</th> <th>Cantidad de atenciones a la semana</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiket de atención en materia tributarias</td> <td>6390</td> <td>1312</td> </tr> </tbody> </table> <p>MUESTRA: Es un subgrupo de la población que pertenece a este conjunto definido como población. Para Tamayo (2003) "La muestra descansa en el principio de que las partes representan el todo y por tanto refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo cual nos indica que es representativa. Es decir, que para hacer una generalización exacta de una población es necesaria una muestra totalmente representativa y, por lo tanto, la validez de la generalización depende de la validez y tamaño de la muestra".</p> $n = \frac{z^2 * p * q * N}{(N-1)E^2 + Z^2 * p * q}$ $n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 1312}{(1312 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 297.3$ <p>MUESTREO: Aplicada la formula, se obtuvo como muestra 297.3 ciudadanos; sin embargo para el presente estudio se consideró una muestra realizada a un total de 149 ciudadanos asistentes al SAT de Lima por consulta y atención.</p>	Sistema de colas/ tipo de atención	Cantidad de atenciones al mes	Cantidad de atenciones a la semana	Tiket de atención en materia tributarias	6390	1312	<p>Variable 1: Gobierno Electrónico</p> <p>Variable 2: Recaudación Tributaria.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento de medición: Escala de Likert.</p> <p>Año: 2016</p> <p>Monitoreo: Dr. José Muñoz Salazar</p> <p>Ámbito de aplicación: SAT de Lima</p> <p>Forma de administración: Personal.</p> <p>Monitoreo: Dr. José Muñoz Salazar</p> <p>Autor: Kelly del Carmen Ayllón Samaniego.</p> <p>Forma de administración: Personal.</p>	<p>Análisis descriptivo: * Tablas de frecuencias * Gráfico de barras</p> <p>Análisis Inferencial: Para contrastar las hipótesis, se utilizó la prueba estadística de rho de Spearman.</p>
Sistema de colas/ tipo de atención	Cantidad de atenciones al mes	Cantidad de atenciones a la semana							
Tiket de atención en materia tributarias	6390	1312							

ANEXO 3. CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN

SAT
Servicio de Administración
Tributaria de Lima

187 -092 -00020667

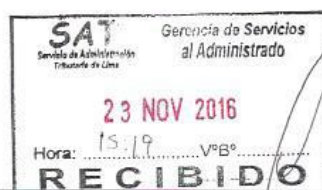
MEMORANDO N° 187 -092 -00020667

A : Manuel Gonzalo Homa León
Gerente de Servicios al Administrado

De : Carmen Rosa Yzasiga Mendoza
Gerente de Recursos Humanos

Referencia : a) Carta s/n de fecha 15/11/2016
b) Carta P. 838-2016 EPG – UCV L

Fecha : Lima, 21 de octubre de 2016




Me dirijo a usted, en atención a la carta recibida por la señora Kelly Del Carmen Ayllon Samaniego, quien solicita se le brinde facilidades para realizar una encuesta, los días 26 de noviembre y 03 de diciembre del año en curso, a los administrados que se apersonen a la institución a realizar los diversos trámites administrativos.

Cabe, informar que lo solicitado se debe a que la colaboradora se encuentra desarrollado el trabajo de investigación (Tesis) denominado: "Gobierno Electrónico y la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria - SAT" como parte del Programa de Maestría en Gestión Pública que se encuentra realizando.

En tal sentido, solicito nos informe si es factible otorgar las facilidades a la colaboradora para la ejecución de dichas encuestas.

Sin otro en particular,

Atentamente,


Carmen Rosa Yzasiga Mendoza
Gerente de Recursos Humanos

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

C.c./ Kelly Del Carmen Ayllon Samaniego

Adj: Carta s/n de fecha 15/11/2016
Carta P. 838-2016 EPG – UCV L

CYM/dog

ANEXO 4: BASE DE DATOS ENCUESTA GENERAL

Variable 1: Gobierno Electrónico																																		
DIMENSIONES	INFORMACION										INTERACCION						TRANSACCION						TRANSFORMACION											
PREGUNTAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	T	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	T	P19	P20	P21	P22	P23	P24	T	P25	P26	P27	P28	P29	P30	T
Encuestado 78	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	46	5	5	5	5	4	3	4	31	5	4	5	3	4	5	26	4	3	4	5	3	4	23
Encuestado 79	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	34	2	3	3	4	4	5	3	24	3	3	5	5	3	4	23	3	4	5	3	4	4	23
Encuestado 80	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	45	3	5	5	4	4	3	4	28	5	5	5	5	4	5	29	5	5	3	5	5	5	28
Encuestado 81	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	47	5	3	2	5	5	3	2	25	1	3	3	3	4	5	19	4	5	4	4	3	3	23
Encuestado 82	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	46	4	5	3	4	4	5	1	26	3	5	5	5	3	3	24	2	5	3	1	3	5	19
Encuestado 83	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	46	4	5	4	5	5	3	4	30	3	4	5	5	4	4	25	5	3	5	4	3	3	23
Encuestado 84	4	5	4	1	4	3	3	3	3	3	3	36	4	3	5	3	3	2	2	22	4	3	4	5	5	5	26	3	5	5	3	4	3	23
Encuestado 85	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	3	46	4	4	3	4	4	1	1	21	3	4	3	1	1	3	15	4	4	3	5	2	2	20
Encuestado 86	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	43	5	3	5	5	5	4	4	31	3	4	5	5	5	5	27	5	3	5	1	4	3	21
Encuestado 87	4	3	4	5	3	4	3	5	5	4	3	43	5	4	4	3	3	2	2	23	5	3	5	5	4	5	27	5	5	4	3	4	5	26
Encuestado 88	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	5	45	5	5	5	5	5	3	4	32	4	3	4	3	4	3	21	2	5	3	1	5	1	17
Encuestado 89	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	3	42	5	5	3	4	3	1	3	24	5	3	5	5	3	3	24	5	4	5	1	3	4	22
Encuestado 90	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	48	4	5	3	4	4	5	1	26	3	5	5	5	3	3	24	2	5	3	1	3	5	19
Encuestado 91	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	35	4	4	3	4	2	2	2	21	2	5	5	5	5	5	27	5	5	4	5	5	4	28
Encuestado 92	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	39	5	3	5	4	4	5	3	29	2	5	2	5	3	4	21	3	4	5	3	4	3	22
Encuestado 93	3	4	2	4	3	5	3	4	2	5	5	40	4	2	5	3	4	5	5	28	2	3	4	5	3	3	20	2	5	5	4	2	5	23
Encuestado 94	5	5	3	2	2	2	3	5	5	4	4	40	3	4	3	4	5	3	3	25	4	3	5	5	5	3	25	5	4	4	3	3	4	23
Encuestado 95	2	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	33	5	5	5	3	4	5	3	30	5	5	5	5	3	3	26	5	4	5	3	4	5	26
Encuestado 96	5	2	2	3	5	3	4	5	5	3	3	40	2	3	4	4	3	3	4	22	5	4	3	5	3	2	22	3	4	5	5	3	4	24
Encuestado 97	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	36	2	4	4	3	3	2	3	21	3	3	5	5	3	3	22	5	5	5	3	5	4	27
Encuestado 98	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	50	5	5	5	4	4	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30	3	4	4	2	5	5	23
Encuestado 99	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	48	3	3	5	3	2	3	4	23	5	5	5	5	2	3	25	5	4	2	3	5	5	24
Encuestado 100	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	49	5	5	5	4	4	5	4	32	5	5	5	5	5	5	30	4	5	3	4	5	5	26
Encuestado 101	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	36	3	4	5	3	3	4	5	27	5	3	5	5	3	3	24	3	4	4	2	5	5	23
Encuestado 102	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	3	44	5	5	4	4	4	3	4	29	5	5	3	5	4	4	26	5	5	4	3	3	5	25
Encuestado 103	5	5	5	3	4	2	5	4	3	2	4	43	2	2	3	5	5	4	3	24	5	5	4	5	3	2	24	4	2	5	5	5	5	26
Encuestado 104	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	40	3	4	3	3	4	5	5	27	3	3	5	5	3	4	23	5	3	5	3	4	4	24
Encuestado 105	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	50	2	3	4	3	3	2	2	19	4	5	5	3	5	5	27	3	5	5	3	3	2	21
Encuestado 106	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	50	5	5	5	4	3	5	4	31	5	5	5	5	3	3	26	5	5	5	4	5	4	28
Encuestado 107	2	3	3	4	2	4	3	4	5	4	3	37	4	5	4	4	3	3	4	27	4	3	3	4	4	3	21	4	4	4	3	5	4	24
Encuestado 108	2	3	3	4	2	4	3	4	5	4	3	37	4	5	4	4	3	3	4	27	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	3	5	4	24
Encuestado 109	5	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	36	3	3	4	4	3	5	3	25	3	2	2	3	5	3	18	4	4	5	5	3	4	25
Encuestado 110	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	40	4	3	4	3	4	3	4	25	4	4	5	4	4	5	26	3	4	4	3	3	4	21
Encuestado 111	4	4	3	2	2	3	4	2	4	5	2	35	2	4	5	2	3	5	3	24	5	5	5	5	2	3	25	5	5	5	4	5	3	27
Encuestado 112	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	46	5	5	5	5	4	3	4	31	5	4	5	3	4	5	26	4	3	4	5	3	4	23
Encuestado 113	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	34	2	3	3	4	4	5	3	24	3	3	5	5	3	4	23	3	4	5	3	4	4	23
Encuestado 114	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	45	3	5	5	4	4	3	4	28	5	5	5	5	4	5	29	5	5	3	5	5	5	28
Encuestado 115	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	48	3	5	5	3	3	3	4	26	5	5	3	5	3	3	24	3	5	5	5	3	5	26
Encuestado 116	5	4	2	5	5	3	2	4	4	4	3	41	3	4	5	3	4	5	3	27	5	3	3	3	5	4	23	3	4	5	5	3	3	23
Encuestado 117	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	35	4	4	3	4	2	2	2	21	2	5	5	5	5	5	27	5	5	4	5	5	4	28
Encuestado 118	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	39	5	3	5	4	4	5	3	29	2	5	2	5	3	4	21	3	4	5	3	4	3	22
Encuestado 119	3	4	2	4	3	5	3	4	2	5	5	40	4	2	5	3	4	5	5	28	2	3	4	5	3	3	20	2	5	5	4	2	5	23
Encuestado 120	5	5	3	2	2	2	3	5	5	4	4	40	3	4	3	4	5	3	3	25	4	3	5	5	5	3	25	5	4	4	3	3	4	23
Encuestado 121	2	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	33	5	5	5	3	4	5	3	30	5	5	5	5	3	3	26	5	4	5	3	4	5	26
Encuestado 122	5	2	2	3	5	3	3	4	5	5	3	40	2	3	3	4	3	3	4	22	5	4	3	5	3	2	22	3	4	5	5	3	4	24
Encuestado 123	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	36	2	4	4	3	3	2	3	21	3	3	5	5	3	3	22	5	5	5	3	5	4	27
Encuestado 124	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	50	5	5	5	4	4	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30	3	4	4	2	5	5	23
Encuestado 125	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	48	3	3	5	3	2	3	4	23	5	5	5	5	2	3	25	5	4	2	3	5	5	24
Encuestado 126	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	49	5	5	5	4	4	5	4	32	5	5	5	5	5	5	30	4	5	3	4	5	5	26
Encuestado 127	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	38	3	5	5	5	4	3	3	30	3	3	5	5	3	5	24	5	4	3	4	3	4	23
Encuestado 128	4	3	5	5	5	4	3	4	4	3	4	44	4	5	4	3	3	2	2	23	4	4	1	1	2	3	15	4	3	5	5	2	3	22
Encuestado 129	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54	5	5	5	5	5	5	5	35	5	3	3	5	5	5	26	5	5	5	5	5	5	30
Encuestado 130	5	4	3	3	4	3	4	5	5	3	3	44	5	5	4	4	4	3	4	29	5	5	3	5	4	4	26	5	5	4	3	3	5	25</

Variable 1: Gobierno Electrónico																																		
DIMENSIONES	INFORMACION										INTERACCION						TRANSACCION					TRANSFORMACION												
PREGUNTAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	T	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	T	P19	P20	P21	P22	P23	P24	T	P25	P26	P27	P28	P29	P30	T
Encuestado 1	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	47	5	3	2	5	5	3	2	25	1	3	3	3	4	5	19	4	5	4	4	3	3	23
Encuestado 2	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	46	4	5	3	4	4	5	1	26	3	5	5	5	3	3	24	2	5	3	1	3	5	19
Encuestado 3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	46	4	5	4	5	5	3	4	30	3	4	5	5	4	4	25	5	3	5	4	3	3	23
Encuestado 4	4	5	4	1	4	3	3	3	3	3	3	36	4	3	5	3	3	2	2	22	4	3	4	5	5	5	26	3	5	5	3	4	3	23
Encuestado 5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	3	3	46	4	4	3	4	4	1	1	21	3	4	3	1	1	3	15	4	4	3	5	2	2	20
Encuestado 6	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	43	5	3	5	5	5	4	4	31	3	4	5	5	5	5	27	5	3	5	1	4	3	21
Encuestado 7	4	3	4	5	3	4	3	5	5	4	3	43	5	4	4	3	3	2	2	23	5	3	5	5	4	5	27	5	5	4	3	4	5	26
Encuestado 8	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	5	45	5	5	5	5	5	3	4	32	4	3	4	3	4	3	21	2	5	3	1	5	1	17
Encuestado 9	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	3	42	5	5	3	4	3	1	3	24	5	3	5	5	3	3	24	5	4	5	1	3	4	22
Encuestado 10	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	48	4	5	3	4	4	5	1	26	3	5	5	5	3	3	24	2	5	3	1	3	5	19
Encuestado 11	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	48	5	3	2	5	5	3	2	25	1	3	3	4	5	5	21	4	4	5	3	3	4	23
Encuestado 12	4	4	5	3	4	3	4	5	3	5	3	43	5	3	5	5	4	3	4	29	4	3	4	4	3	4	22	3	2	5	3	1	5	19
Encuestado 13	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	38	3	5	5	5	5	4	3	30	3	3	5	5	3	5	24	5	4	3	4	3	4	23
Encuestado 14	4	3	5	5	5	4	3	4	4	3	4	44	4	5	4	3	3	2	2	23	4	4	1	1	2	3	15	4	3	5	5	2	3	22
Encuestado 15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54	5	5	5	5	5	5	5	35	5	3	3	5	5	5	26	5	5	5	5	5	5	30
Encuestado 16	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	3	44	5	5	4	4	4	3	4	29	5	5	3	5	4	4	26	5	5	4	3	3	5	25
Encuestado 17	5	5	5	5	3	4	2	5	4	3	2	43	2	2	3	5	5	4	3	24	5	5	4	5	3	2	24	4	2	5	5	5	5	26
Encuestado 18	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	40	3	4	3	3	4	5	5	27	3	3	5	5	3	4	23	5	3	5	3	4	4	24
Encuestado 19	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	50	2	3	4	3	3	2	2	19	4	5	5	3	5	5	27	3	5	5	3	3	2	21
Encuestado 20	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	50	5	5	5	4	3	5	4	31	5	5	5	5	3	3	26	5	5	5	4	5	4	28
Encuestado 21	2	3	3	4	2	4	3	4	5	4	3	37	4	5	4	4	3	3	4	27	4	3	3	4	3	4	21	4	4	4	3	5	4	24
Encuestado 22	2	3	3	4	2	4	3	4	5	4	3	37	4	5	4	4	3	3	4	27	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	3	5	4	24
Encuestado 23	5	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	36	3	3	4	4	3	5	3	25	3	2	2	3	5	3	18	4	4	5	5	3	4	25
Encuestado 24	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	40	4	3	4	3	4	3	4	25	4	4	5	4	4	5	26	3	4	4	3	3	4	21
Encuestado 25	4	4	3	2	2	3	4	2	4	5	2	35	2	4	5	2	3	5	3	24	5	5	5	5	2	3	25	5	5	5	4	5	3	27
Encuestado 26	4	4	3	2	2	3	4	2	4	5	2	35	2	4	5	2	3	5	3	24	5	5	5	5	2	3	25	5	5	5	4	5	3	27
Encuestado 27	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	46	5	5	5	5	4	3	4	31	5	4	5	3	4	5	26	4	3	4	5	3	4	23
Encuestado 28	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	34	2	3	3	4	4	5	3	24	3	3	5	5	3	4	23	3	4	5	3	4	4	23
Encuestado 29	3	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	45	3	5	5	4	4	3	4	28	5	5	5	5	4	5	29	5	5	3	5	5	5	28
Encuestado 30	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	48	3	5	5	3	3	3	4	26	5	5	3	5	3	3	24	3	5	5	5	3	5	26
Encuestado 31	5	4	2	5	3	2	4	4	4	4	3	41	3	4	5	3	4	5	3	27	5	3	3	3	5	4	23	3	4	5	5	3	3	23
Encuestado 32	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	35	4	4	3	4	2	2	2	21	2	5	5	5	5	5	27	5	5	4	5	5	4	28
Encuestado 33	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	39	5	3	5	4	4	5	3	29	2	5	2	5	3	4	21	3	4	5	3	4	3	22
Encuestado 34	3	4	2	4	3	5	3	4	2	5	5	40	4	2	5	3	4	5	5	28	2	3	4	5	3	3	20	2	5	5	4	2	5	23
Encuestado 35	5	5	3	2	2	2	3	5	5	4	4	40	3	4	3	4	5	3	3	25	4	3	5	5	5	3	25	5	4	4	3	3	4	23
Encuestado 36	2	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	33	5	5	5	3	4	5	3	30	5	5	5	5	3	3	26	5	4	5	3	4	5	26
Encuestado 37	5	2	2	3	5	3	3	4	5	5	3	40	2	3	3	4	3	3	4	22	5	4	3	5	3	2	22	3	4	5	5	3	4	24
Encuestado 38	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	36	2	4	4	3	3	2	3	21	3	3	5	5	3	3	22	5	5	5	3	5	4	27
Encuestado 39	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	50	5	5	5	4	4	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30	3	4	4	2	5	5	23
Encuestado 40	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	48	3	3	5	3	2	3	4	23	5	5	5	5	2	3	25	5	4	2	3	5	5	24
Encuestado 41	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	49	5	5	5	4	4	5	4	32	5	5	5	5	5	5	30	4	5	3	4	5	5	26
Encuestado 42	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	36	3	4	5	3	3	4	5	27	5	3	5	5	3	3	24	3	4	4	2	5	5	23
Encuestado 43	5	5	5	5	3	4	2	4	4	4	2	43	3	5	5	4	3	2	3	25	4	4	2	5	2	3	20	5	5	4	4	5	5	28
Encuestado 44	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	36	5	5	3	3	4	5	3	28	5	5	5	5	3	4	27	4	3	4	5	5	5	26
Encuestado 45	5	5	5	2	2	3	3	4	5	3	3	40	4	5	5	3	3	2	2	24	5	3	5	5	4	3	25	3	4	4	4	3	3	21
Encuestado 46	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	47	5	3	4	4	3	5	3	27	5	5	5	5	3	5	28	5	3	5	4	4	4	25
Encuestado 47	5	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	48	5	5	4	3	4	3	3	27	5	5	5	5	4	4	28	5	5	3	4	5	5	27
Encuestado 48	2	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	42	3	3	3	4	4	2	3	22	5	3	5	5	4	4	26	5	4	5	5	5	5	29
Encuestado 49	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	38	3	4	4	3	3	4	3	24	5	3	4	3	3	4	22	5	4	4	4	4	3	24
Encuestado 50	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	46	2	3	3	4	4	3	4	23	5	3	5	5	3	3	24	4	4	3	3	5	5	24
Encuestado 51	3	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	38	2	3	3	3	4	3	3	21	5	5	5	5	3	3	26	4	4	4	4	5	5	26
Encuestado 52	5	4	4	5	5	3	5	4	4	3	5	48	4	4	5	5	4	2	3	27	5	5	5	5	2	2	24	4	4	3	3	4	4	22
Encuestado 53	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34	3	3	3	4	4	2	2	21	2	3	2	4	4	4	19	3	4	3	3	3	4	20
Encuestado 54	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	46	3	4	3</																			

Variable 2: Recaudación Tributaria																										
DIMENSIONES		DECLARACION JURADA														FISCALIZACIÓN										
PREGUNTAS	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	T	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	T
Encuestado 1	5	5	4	3	5	5	3	1	4	3	3	3	3	4	5	4	60	5	5	1	3	4	5	3	5	31
Encuestado 2	3	2	4	5	3	4	4	5	3	1	1	4	5	3	4	3	54	2	1	2	5	3	4	3	1	21
Encuestado 3	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	65	4	4	2	4	4	3	3	2	26
Encuestado 4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	1	5	5	3	5	5	58	5	1	5	5	1	1	1	1	20
Encuestado 5	3	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	56	2	2	4	3	3	4	5	3	26
Encuestado 6	2	2	4	3	5	5	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	52	4	3	2	2	4	2	3	2	22
Encuestado 7	5	5	4	3	5	5	3	5	1	4	3	3	5	3	5	4	63	5	5	4	4	1	3	3	5	30
Encuestado 8	2	2	4	3	5	5	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	52	4	3	2	2	4	3	2	2	22
Encuestado 9	3	5	3	5	5	5	4	3	3	1	3	4	3	3	5	3	58	2	5	3	5	1	1	1	1	19
Encuestado 10	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	68	3	1	3	5	1	1	1	1	16
Encuestado 11	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74	3	5	5	3	5	4	4	5	34
Encuestado 12	2	3	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5	3	4	3	4	61	3	5	2	5	3	4	5	5	32
Encuestado 13	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	60	3	4	4	4	4	1	1	1	22
Encuestado 14	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	60	4	3	3	3	5	5	5	3	31
Encuestado 15	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	2	5	5	71	5	3	4	4	3	5	5	5	34
Encuestado 16	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	75	5	5	5	4	3	3	3	5	34
Encuestado 17	3	5	3	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	71	5	3	5	5	5	5	4	5	37
Encuestado 18	4	4	3	4	3	3	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	62	3	3	3	4	4	2	2	2	23
Encuestado 19	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	69	2	4	5	3	5	5	5	2	31
Encuestado 20	5	5	5	5	4	5	5	2	5	3	4	4	5	4	4	5	70	5	5	5	4	4	3	3	5	34
Encuestado 21	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	58	4	3	4	4	3	4	5	4	31
Encuestado 22	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	59	4	3	4	4	3	4	5	4	31
Encuestado 23	3	3	5	4	4	5	3	3	2	2	5	5	3	4	5	5	61	5	5	3	5	5	4	3	4	34
Encuestado 24	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	5	62	4	4	4	5	4	4	4	4	33
Encuestado 25	3	3	3	3	4	3	4	5	5	2	2	4	4	3	5	5	58	4	4	5	4	3	5	3	4	32
Encuestado 26	3	3	3	3	4	3	4	5	5	2	3	4	4	3	5	5	59	4	4	5	4	3	5	3	5	33
Encuestado 27	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	66	4	5	3	4	5	3	4	4	32
Encuestado 28	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	60	3	3	4	3	3	4	4	3	27
Encuestado 29	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78	5	5	5	5	5	5	3	5	38
Encuestado 30	3	5	5	3	4	5	5	2	5	5	5	5	3	5	2	67	5	5	5	5	5	5	2	5	37	30
Encuestado 31	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	74	3	3	4	5	5	2	5	3	30
Encuestado 32	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	70	4	4	3	5	5	5	5	5	36
Encuestado 33	4	3	5	5	3	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	69	5	4	3	4	5	4	3	4	32
Encuestado 34	4	5	3	2	4	4	2	2	4	4	5	4	2	3	4	2	54	5	4	5	5	3	2	5	4	33
Encuestado 35	5	5	3	4	5	4	3	5	3	3	5	5	4	3	5	5	67	5	5	4	3	3	5	3	2	30
Encuestado 36	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	66	5	3	3	4	3	3	3	5	29
Encuestado 37	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	5	4	5	5	4	3	62	3	5	3	3	5	4	4	4	31
Encuestado 38	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	71	3	3	4	4	3	5	5	4	31
Encuestado 39	3	5	5	2	5	2	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	66	5	4	4	5	5	3	3	5	36
Encuestado 40	5	5	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	69	5	5	5	5	4	4	3	4	35
Encuestado 41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	79	5	5	5	5	5	5	5	4	39
Encuestado 42	3	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3	5	66	5	5	5	5	3	2	3	2	33
Encuestado 43	2	2	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	66	3	5	5	4	3	3	5	5	31
Encuestado 44	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	70	4	4	3	5	5	5	5	5	36
Encuestado 45	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	2	4	3	4	5	67	5	5	5	4	4	3	5	5	36
Encuestado 46	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	69	3	4	5	3	3	3	3	3	27
Encuestado 47	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	72	5	5	3	5	5	5	3	3	34
Encuestado 48	5	5	5	3	4	5	3	5	5	3	3	4	3	3	5	5	66	5	3	3	4	5	3	5	5	33
Encuestado 49	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	57	4	4	3	4	3	3	4	3	28
Encuestado 50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	79	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Encuestado 51	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	71	3	3	5	5	4	5	5	5	35
Encuestado 52	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	70	4	4	5	5	5	5	4	4	36
Encuestado 53	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	68	5	5	5	4	4	3	4	5	35
Encuestado 54	3	5	5	2	5	2	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	65	4	4	5	5	5	3	4	4	36
Encuestado 55	5	5	3	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	2	5	5	5	4	4	3	4	32
Encuestado 56	3	5	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	3	3	4	5	66	5	4	4	5	5	5	3	5	36
Encuestado 57	3	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	70	3	3	4	4	3	5	5	4	31
Encuestado 58	2	3	5	2	3	4	3	4	5	2	3	5	3	4	4	5	57	5	5	5	5	3	4	4	4	35
Encuestado 59	5	5	5	2	2	3	4	3	5	5	3	3	3	3	4	5	60	5	5	5	5	3	5	5	5	38
Encuestado 60	3	5	3	5	5	5	4	3	3	1	3	4	3	3	5	3	58	2	5	3	5	1	1	1	1	19
Encuestado 61	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	68	3	1	3	5	1	1	1	1	16
Encuestado 62	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74	3	5	5	3	5	4	4	5	34
Encuestado 63	2	3	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5	3	4	3	4	61	3	5	2	5	3	4	5	5	32
Encuestado 64	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	60	3	4	4	4	4	1	1	1	22
Encuestado 65	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	60	4	3	3	3	5	5	5	3	31
Encuestado 66	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	2	5	5	5	71	5	3	4	4	3	5	5	5	34
Encuestado 67	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	75	5	5	5	5	3	3	3	5	34
Encuestado 68	3	5	3	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	71	5	3	5	5	5	4	5	5	37
Encuestado 69	4	4	3	4	3	3	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	62	3	3	3	4	4	2	2	2	23
Encuestado 70	5	5	3																							

Variable 2: Recaudación Tributaria																										
DIMENSIONES	DECLARACION JURADA																FISCALIZACIÓN									
PREGUNTAS	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	T	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	T
Encuestado 78	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	66	4	5	3	4	5	3	4	4	32
Encuestado 79	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	60	3	3	4	3	3	4	4	3	27
Encuestado 80	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78	5	5	5	5	5	5	3	5	38
Encuestado 81	5	5	4	3	5	5	3	1	4	3	3	3	3	4	5	4	60	5	5	1	3	4	5	3	5	31
Encuestado 82	3	2	4	5	3	4	4	5	3	1	1	4	5	3	4	3	54	2	1	2	5	3	4	3	1	21
Encuestado 83	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	65	4	4	2	4	4	3	3	2	26
Encuestado 84	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	1	5	5	5	3	5	58	5	1	5	5	1	1	1	1	20
Encuestado 85	3	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	56	2	2	4	3	3	4	5	3	26
Encuestado 86	2	2	4	3	5	5	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	52	4	3	2	2	4	2	3	2	22
Encuestado 87	5	5	4	3	5	5	3	5	1	4	3	3	5	3	5	4	63	5	5	4	4	1	3	3	5	30
Encuestado 88	2	2	4	3	5	5	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	52	4	3	2	2	4	3	2	2	22
Encuestado 89	3	5	3	5	5	4	3	3	1	3	4	3	3	5	3	3	58	2	5	3	5	1	1	1	1	19
Encuestado 90	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	68	3	1	3	5	1	1	1	1	16
Encuestado 91	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	70	4	4	3	5	5	5	5	5	36
Encuestado 92	4	3	5	5	3	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	69	5	4	3	4	5	4	3	4	32
Encuestado 93	4	5	3	2	4	4	2	2	4	4	5	4	2	3	4	2	54	5	4	5	5	3	2	5	4	33
Encuestado 94	5	5	3	4	5	4	3	5	3	5	3	5	5	4	3	5	67	5	5	4	3	3	5	3	2	30
Encuestado 95	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	66	5	3	3	4	3	3	3	5	29
Encuestado 96	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	5	4	5	5	4	3	62	3	5	3	3	5	4	4	4	31
Encuestado 97	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	71	3	3	4	4	3	5	5	4	31
Encuestado 98	3	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	66	5	4	4	5	5	5	3	5	5	36
Encuestado 99	5	5	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	69	5	5	5	5	4	4	3	4	35	
Encuestado 100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	79	5	5	5	5	5	5	5	4	39
Encuestado 101	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	4	3	5	66	5	5	5	5	3	3	2	3	3	31
Encuestado 102	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	75	5	5	5	5	3	3	3	5	34
Encuestado 103	3	5	3	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	71	5	3	5	5	5	5	4	5	37
Encuestado 104	4	4	3	4	3	3	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	62	3	3	3	4	4	2	2	2	23
Encuestado 105	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	69	2	4	5	3	5	5	5	2	31
Encuestado 106	5	5	5	5	4	5	5	2	5	3	4	4	5	4	4	5	70	5	5	5	4	4	3	3	5	34
Encuestado 107	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	58	4	3	4	4	3	4	5	4	31
Encuestado 108	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	59	4	3	4	4	3	4	5	4	31
Encuestado 109	3	3	5	4	4	5	3	3	2	2	5	5	5	3	4	5	61	5	5	3	5	5	4	3	4	34
Encuestado 110	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	5	62	4	4	4	5	4	4	4	4	33
Encuestado 111	3	3	3	3	4	3	4	5	5	2	2	4	4	3	5	5	58	4	4	5	4	3	5	3	4	32
Encuestado 112	3	3	3	3	4	3	4	5	5	2	3	4	4	3	5	5	59	4	4	5	4	3	5	3	5	33
Encuestado 113	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	66	4	5	3	4	5	3	4	4	32
Encuestado 114	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	5	5	60	3	3	4	3	3	4	4	3	27	
Encuestado 115	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78	5	5	5	5	5	5	3	5	38
Encuestado 116	3	5	5	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	2	67	5	5	5	5	5	5	2	5	37
Encuestado 117	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	74	3	3	4	5	5	2	5	3	30
Encuestado 118	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	70	4	4	3	5	5	5	5	5	36
Encuestado 119	4	3	5	5	3	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	69	5	4	3	4	5	4	3	4	32
Encuestado 120	4	5	3	2	4	4	2	2	4	4	5	4	2	3	4	2	54	5	4	5	5	3	2	5	4	33
Encuestado 121	5	5	3	4	5	4	3	5	3	3	5	5	4	3	5	5	67	5	5	4	3	3	5	3	2	30
Encuestado 122	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	66	5	3	3	4	3	3	3	5	29
Encuestado 123	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5	4	5	5	4	3	62	3	5	3	3	5	4	4	4	4	31
Encuestado 124	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	71	3	3	4	4	3	5	5	4	31	
Encuestado 125	3	5	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	3	3	4	5	66	5	4	4	5	5	5	3	5	36
Encuestado 126	5	5	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	69	5	5	5	5	4	4	3	4	35	
Encuestado 127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	79	5	5	5	5	5	5	5	4	39
Encuestado 128	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	60	3	4	4	4	1	1	1	1	22
Encuestado 129	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	60	4	3	3	3	5	5	5	3	31
Encuestado 130	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	2	5	5	71	5	3	4	4	3	5	5	5	34
Encuestado 131	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	75	5	5	5	5	3	3	3	5	34
Encuestado 132	3	5	3	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	71	5	3	5	5	5	5	4	5	37
Encuestado 133	4	4	3	4	3	3	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	62	3	3	3	4	4	2	2	2	23
Encuestado 134	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	69	2	4	5	3	5	5	5	2	31
Encuestado 135	5	5	5	5	4	5	5	2	5	3	4	4	5	4	4	5	70	5	5	5	4	4	3	3	5	34
Encuestado 136	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	58	4	3	4	4	3	4	5	4	31
Encuestado 137	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	59	4	3	4	4	3	4	5	4	31
Encuestado 138	3	3	5	4	4	5	3	3	2	2	5	5	3	4	5	61	5	5	3	5	5	4	3	4	3	34
Encuestado 139	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	5	62	4	4	4	5	4	4	4	4	33
Encuestado 140	3	3	3	3	4	3	4	5	5	2	2	4	4	3	5	5	58	4	4	5	4	3	5	3	4	32
Encuestado 141	3	3	3	3	4	3	4	5	5	2	3	4	4	3	5	5	59	4	4	5	4	3	5	3	5	33
Encuestado 142	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	66	4	5	3	4	5	3	4	4	32
Encuestado 143	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	5	60	3	3	4	3	3	4	4	3	27	
Encuestado 144	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78	5	5	5	5	5	5	3	5	38
Encuestado 145	3	5	5	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	2	67	5	5	5	5	5	5	2	5	37
Encuestado 146	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	74	3	3	4	5	5	2	5	3	30
Encuestado 1																										

ANEXO 5: BASE DE DATOS ENCUESTA PILOTO

VARIABLE 1: Gobierno Electrónico																															
DIMENSIONES	INFORMACION										INTERACCION						TRANSACCION				TRANSFORMACION										
PREGUNTAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
Encuestado 1	5	4	2	5	3	2	1	4	4	5	5	5	5	4	2	2	5	4	5	3	4	4	2	3	5	5	4	4	5	5	
Encuestado 2	4	4	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	5	2	3	5	4	5	5	3	3	3	2	3	4	5	3	4	3	3	
Encuestado 3	4	4	4	4	2	2	2	5	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
Encuestado 4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	5	5	
Encuestado 5	3	5	4	2	2	3	5	1	4	2	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	
Encuestado 6	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	
Encuestado 7	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	5	1	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	
Encuestado 8	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	2	4	
Encuestado 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Encuestado 10	4	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	1	5	1	1	5	1	3	3	3	5	2	5	5	
Encuestado 11	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	1	1	5	1	3	3	2	5	2	3	5	
Encuestado 12	1	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	1	3	3	1	4	3	3	2	5	3	3	3	
Encuestado 13	1	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	1	3	3	1	4	3	3	2	5	3	3	3	
Encuestado 14	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	1	3	3	1	4	3	3	2	5	3	3	3	
Encuestado 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	1	1	3	3	1	4	3	3	2	5	3	3	3	

Variable 2: Recaudación Tributaria																										
DIMENSIONES	DECLARACION JURADA																FISCALIZACIÓN									
PREGUNTAS	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54		
Encuestado 1	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5		
Encuestado 2	5	5	4	3	5	3	1	4	3	4	4	4	4	3	5	4	2	3	3	3	4	5	3	3		
Encuestado 3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5		
Encuestado 4	5	5	4	1	1	3	1	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	1	5		
Encuestado 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5		
Encuestado 6	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5		
Encuestado 7	5	5	5	1	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5		
Encuestado 8	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4		
Encuestado 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Encuestado 10	5	5	4	1	4	4	3	5	4	5	4	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	1	4		
Encuestado 11	5	5	5	1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	2	5		
Encuestado 12	4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3		
Encuestado 13	4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3		
Encuestado 14	4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	1	1	1	4		
Encuestado 15	4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	4	4	4	1	1	1	3		

ANEXO 6: CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

Estimados señores su opinión es importante para la mejora de nuestros servicios en beneficio de ustedes.

INTRUCCIONES

Para cada pregunta, escriba en el recuadro el número que considere de acuerdo a su criterio de opinión. Utilice la siguiente escala:

SIEMPRE: 5 CASI SIEMPRE: 4 ALGUNAS VECES: 3 CASI NUNCA: 2 NUNCA: 1

El Gobierno Electrónico y La Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima		
CUESTIONARIO DE ENCUESTAS		RPTA
P1	Con qué frecuencia consulta el Portal Web del SAT de Lima	
P2	Ubicó con facilidad los servicios buscados en el Portal	
P3	Cree que se actualiza la información en dicho Portal Web	
P4	El Portal Web del SAT de Lima es amigable	
P5	Hace uso del Portal Transparencia del SAT de Lima	
P6	Encuentra la información requerida dentro del Portal	
P7	Considera que la información de dicho portal se actualiza constantemente	
P8	Considera que los formularios son de fácil acceso para todos.	
P9	Se encuentran detallado para que sirve cada formulario	
P10	El lenguaje utilizado en los formularios es comprensible	
P11	Las indicaciones para completar los formularios tienen un lenguaje sencillo y comprensible	
P12	Ha escuchado en alguna oportunidad comunicaciones informativas referentes al SAT en señales de radio y/o televisión	
P13	En caso de haber escuchado los mensajes por estos medios considera que el lenguaje sencillo.	
P14	El mensaje anuncia el cumplimiento del pago de los tributos en el SAT?	
P15	Considera el trato del asesor de servicios del SAT adecuado	
P16	El asesor conoce el tema por el que usted requiere información y maneja adecuadamente los conceptos tributarios	
P17	Sabe que el SAT cuenta con Facebook y que brinda información municipal	
P18	Considera que la información brindada en Facebook es la adecuada	
P19	Sabía que existen otros medios de pago distintos al pago en ventanilla SAT.	
P20	Conoce los pagos a través de WEB, o pagos por interconexión	
P21	Sabía que puede recibir información en su celular sobre sus deudas pendientes en el SAT	
P22	Asociaría su celular para recibir ésta información y recomendaría su uso a sus amigos	
P23	Sabía que existe un link a través del cual puede conocer el estado de los trámites presentados ante SAT de Lima	
P24	La información que brinda se encuentra actualizada constantemente	
P25	Considera que el SAT de Lima es una institución que brinda mucha información con ayuda de la tecnología	
P26	Cree que el SAT de Lima se proyecta a contar con la tecnología para brindar mayores servicios a los ciudadanos	
P27	Considera que hay procesos que deben mejorar en el SAT.	
P28	Cree que Rediseñar Procesos y Servicios a los ciudadanos sería oneroso para los contribuyentes	
P29	Qué piensa de que las entidades del estado estén interconectados.	

P30	Cree que el intercambio de información permita mejores servicios a los ciudadanos	
P31	Considera usted que es importante el pago del impuesto vehicular	
P32	Cree que es importante realizar la declaración jurada para el pago de impuesto vehicular	
P33	Considera que los requisitos para la declaración jurada del impuesto vehicular son necesarios	
P34	Ha realizado en alguna oportunidad una declaración jurada	
P35	Ha recibido la información y el trato adecuado, por parte de la administración	
P36	Cree que el monto a pagar es un precio justo	
P37	Ha utilizado y conoce como funciona una plataforma virtual	
P38	Considera importante que los concesionarios de autos puedan realizar la declaración jurada para el pago del impuesto vehicular	
P39	Cree usted que esta es una herramienta brinda facilidades a los ciudadanos	
P40	Se puede decir que ha crecido la innovación tecnológica	
P41	Considera importante la difusión de esta plataforma y sus beneficios	
P42	Considera importante que las notarías cuenten con plataforma para realizar declaraciones de impuesto vehicular.	
P43	Piensa que esta plataforma agilizaría las inscripciones ante la administración	
P44	Cree que genera confianza en las transferencias para los ciudadanos	
P45	Cree que esta plataforma representa una innovación tecnológica.	
P46	Esta plataforma ahorra tiempo en la gestión para el ciudadano	
P47	Sabía usted que las entidades públicas mantienen convenios de colaboración en información	
P48	Considera que es importante el intercambio de información del SAT con SUNARP para ubicar aquellos omisos a la declaración jurada vehicular	
P49	Cree que este convenio ayuda a generar avances en la detección de evasores tributarios	
P50	Considera que debería ser esta colaboración permanente	
P51	Conoce usted la existencia de vehículos importados	
P52	Sabía usted que los vehículos importados pagan impuesto vehicular	
P53	Sabe usted que una forma de detectar omisos al pago de impuesto vehicular es a través de las pólizas de aduanas	
P54	Considera que este tipo de convenio es una innovación importante, para una fiscalización	

ANEXO 7: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO									
N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
INFORMACIÓN									
1	Consulta o ha consultado la página web del SAT de Lima	✓		✓		✓			
2	Cuando entra a la página web del SAT de Lima ubica con facilidad los servicios que se brindan	✓		✓		✓			
3	Cree que la información en la página web del SAT de Lima se actualiza constantemente	✓		✓		✓			
4	La página web del SAT de Lima es amigable	✓		✓		✓			
5	Hace uso del Portal Transparencia del SAT de Lima	✓		✓		✓			
6	Encuentra con facilidad la información dentro del Portal Transparencia del SAT de Lima	✓		✓		✓			
7	Considera que la información en el portal transparencia del SAT se actualiza constantemente	✓		✓		✓			
8	Considera que los formularios en la web del SAT de Lima son de fácil acceso para el público en general	✓		✓		✓			
9	Los formularios de la web del SAT de Lima tienen lenguaje comprensible	✓		✓		✓			
10	Los formularios de la web del SAT de Lima tienen indicaciones para completar con un lenguaje sencillo y comprensible	✓		✓		✓			
11	Considera que los formularios de la web del SAT de Lima están actualizados	✓		✓		✓			
INTERACCIÓN									
12	Ha escuchado en alguna oportunidad comunicaciones informativas referentes al SAT en señales de radio y/o televisión	✓		✓		✓			
13	Considera que los mensajes que se dan por radio o televisión son de lenguaje sencillo y comprensible.	✓		✓		✓			
14	El mensaje en radio o televisión invita al cumplimiento del pago de los tributos en el SAT.	✓		✓		✓			
15	Considera que el trato brindado por los asesores de servicios, en la atención por ventanilla, es el adecuado.	✓		✓		✓			
16	El asesor de servicios conoce el tema en consulta y maneja adecuadamente los conceptos tributarios.	✓		✓		✓			
17	Ha visto la página del SAT en el Facebook.	✓		✓		✓			
18	Considera que la información brindada por el SAT de Lima en Facebook es la adecuada.	✓		✓		✓			
TRANSACCIÓN									
19	Sabía que puede realizar los pagos de sus tributos por otros	✓		✓		✓			

	medios de pago distintos al pago en ventanilla.								
20	Ha sido orientado sobre los diversos medios de pago en el SAT de Lima.	✓		✓				✓	
21	Sabia que puede recibir información en su celular sobre las deudas tributarias y no tributarias que mantenga con el SAT	✓		✓				✓	
22	Asociaría su celular para recibir información sobre sus tributos en el SAT de Lima.	✓		✓				✓	
23	Ha utilizado el link a través del cual puede conocer el estado de los trámites presentados ante SAT de Lima	✓		✓				✓	
24	La información que brinda este link referente a los trámites se encuentra actualizada constantemente, y refleja su resultado.	✓		✓				✓	
	TRANSFORMACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
25	Considera que el SAT de Lima es una institución líder en el uso de tecnología de comunicación e información.	✓		✓				✓	
26	Cree que el SAT de Lima se apoya en la tecnología para brindar mayores servicios a los ciudadanos	✓		✓				✓	
27	Considera que las herramientas tecnológicas que brinda el SAT de Lima deben mejorar.	✓		✓				✓	
28	De existir mejoras en las herramientas tecnológicas considera que sería costoso para los usuarios.	✓		✓				✓	
29	Considera que las entidades del estado deben estar interconectadas.	✓		✓				✓	
30	Esta interconexión entre entidades del estado permitiría mejores servicios a los ciudadanos	✓		✓				✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

01 de 10 del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador:

Muñoz Salazar José

DNI: *09526292*

Especialidad del evaluador: *COOPERATIVO POSORDEN UCV- Gestión Pública*

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO VEHICULAR

N°	DIMENSIONES / ítems DETERMINACIÓN POR DECLARACIÓN JURADA	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que la declaración jurada vehicular debe ser presencial en las sedes del SAT de Lima.	✓		✓		✓		
2	La presentación documentaria que sustenta la declaración jurada vehicular ante el SAT de Lima debe ser obligatoria	✓		✓		✓		
3	Ha realizado en alguna oportunidad una declaración jurada ante el SAT de Lima	✓		✓		✓		
4	El SAT de Lima ha creado una plataforma virtual para realizar declaraciones juradas vehiculares en las concesionarias, considera esto un beneficio al ciudadano	✓		✓		✓		
5	Considera que no sólo algunas concesionarias de vehículos, sino todas deberían contar con la plataforma virtual de declaración jurada vehicular en beneficio de los ciudadanos	✓		✓		✓		
6	Considera que el SAT de Lima debe difundir más la existencia de esta plataforma virtual de declaración jurada en las concesionarias	✓		✓		✓		
7	Considera que realizar la declaración jurada vehicular en una concesionaria afiliada, le sería más fácil, que acercarse a una agencia del SAT	✓		✓		✓		
8	Cree usted que esta plataforma virtual de declaración jurada vehicular en las concesionarias es una innovación tecnológica en el SAT de Lima.	✓		✓		✓		
9	Ha realizado la declaración jurada de su vehículo en alguna concesionaria afiliada	✓		✓		✓		
10	Sabia, que el SAT de Lima ha creado una plataforma virtual para notarios, a través del cual se puede realizar la declaración jurada vehicular	✓		✓		✓		
11	Considera importante que ésta plataforma virtual para la declaración jurada vehicular, sea difundida a todas las notarias	✓		✓		✓		
12	Considera que esta plataforma virtual de declaración jurada vehicular en las notarias es un beneficio al ciudadano.	✓		✓		✓		
13	Cree que esta plataforma virtual en las notarias le sería más práctico y útil que acercarse a una agencia del SAT de Lima	✓		✓		✓		
14	Cree que esta plataforma virtual en notarias creará confianza y seguridad en los ciudadanos sobre la compra de su vehículo	✓		✓		✓		

15	Cree que esta plataforma virtual para notarías representa una innovación tecnológica del SAT de Lima.	✓		✓		✓	
16	Ha realizado la declaración jurada vehicular en alguna notaría afiliada al SAT de Lima	✓		✓		✓	
DETERMINACIÓN POR FISCALIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
17	Considera importante el intercambio de información entre el SAT de Lima y la SUNARP para beneficio de los ciudadanos	✓		✓		✓	
18	Cree que el convenio con SUNARP ayudaría al SAT de Lima a evitar errores en las declaraciones juradas presentadas por los ciudadanos.	✓		✓		✓	
19	Cree que el convenio celebrado entre el SAT de Lima y SUNARP ayuda a generar confiabilidad de la información que se brinda al ciudadano.	✓		✓		✓	
20	Considera que este intercambio de información entre SAT y SUNARP debería ser permanente.	✓		✓		✓	
21	Considera usted importante que el SAT de Lima y la SUNAT deben mantener convenios de información	✓		✓		✓	
22	Cree usted que los vehículos importados (segunda) deben pagar impuesto vehicular.	✓		✓		✓	
23	El pago de impuesto vehicular de vehículos importados (segunda), debe ser mayor al de un vehículo nuevo	✓		✓		✓	
24	Cree usted que en el caso de los vehículos importados, la Póliza de Importación es el documento que acredita la transferencia del mismo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable [] del 20...16

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Miguel Salazar José DNI: 09536793

Especialidad del evaluador: Docente Posgrado UCV - Gestión Pública

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión